

**„Book a Librarian“: Eine Analyse der Angebote in
Universitätsbibliotheken in Bayern und Vorschläge zur
Optimierung der Auskunftsdienstleistungen**

Bachelorarbeit im Studiengang Bibliotheks- und
Informationsmanagement

an der Hochschule der Medien Stuttgart

vorgelegt von Nina Bommermann

am

19.12.2014

Erstprüferin: Prof. Ingeborg Simon

Zweitprüfer: Dr. Gerhard Stumpf

Stuttgart, Dezember 2014

Erklärung

Hiermit versichere ich, Nina Bommermann, an Eides statt, dass ich die vorliegende Bachelorarbeit mit dem Titel „Book a Librarian: Eine Analyse der Angebote in Universitätsbibliotheken in Bayern und Vorschläge zur Optimierung der Auskunftsdienstleistungen“ selbständig und ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe. Die Stellen der Arbeit, die dem Wortlaut oder dem Sinne nach anderen Werken entnommen wurden, sind in jedem Fall unter Angabe der Quelle kenntlich gemacht. Die Arbeit ist noch nicht veröffentlicht oder in anderer Form als Prüfungsleistung vorgelegt worden.

Ich habe die Bedeutung der eidesstattlichen Versicherung und prüfungsrechtlichen Folgen unter Beachtung von § 26 Abs. 2 der Bachelor-SPO (6-Semester) bzw. § 24 Abs. 2 der Bachelor-SPO (7-Semester) sowie § 19 Abs. 2 der Master-SPO der Hochschule der Medien Stuttgart, sowie die strafrechtlichen Folgen einer unrichtigen oder unvollständigen eidesstattlichen Versicherung zur Kenntnis genommen.

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift

Zusammenfassung

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der Einführung des Konzeptes „Book a Librarian“ in bayerischen Universitätsbibliotheken zur Optimierung der Auskunftsdienstleistungen. Es werden die Angebote in diesem Bereich analysiert und Umstrukturierungsmöglichkeiten der Auskunftsangebote vorgestellt. Zu diesem Zweck werden Best-Practice-Beispiele aufgeführt, die bereits Konzepte der Einzelberatung eingeführt haben.

Schlagwörter

Bibliothek, Information, Universitätsbibliothek, Book a Librarian, Auskunft, Auskunftstheke, Dienstleistungen, Auskunftsdienst, Informationskompetenz

Abstract

This bachelor thesis deals with the concept „Book a Librarian“ in Bavarian universities libraries for the optimisation of the information service. It takes a look of the actual offer in this area and of the possibilities to optimise the informationproposals. There will be a introduction of best-practice-examples, which has already integrate the service.

Keywords

library, information, university library, book a librarian, service, informationdesk, servicepoint, information literacy

Inhalt

1. Einleitung	1
2. Bibliothekarische Dienstleistungen im Bereich Auskunftsdienst.....	3
2.1. Auskunftsdienst vor Ort	4
2.2. Online-Auskunftsdienst.....	4
2.3. Schulungsangebote.....	5
3. Nutzung des Auskunftsdienstes und seine Positionierung in Universitätsbibliotheken	6
4. Einzelberatungen in Universitätsbibliotheken	13
5. Umfrage zu den Auskunftsdienstleistungen.....	16
5.1. Umfrage	16
5.2. Ergebnisse	17
5.3. Fazit	29
6. Book a Librarian	31
6.1. Einführung.....	31
6.2. Best-Practice-Beispiele	32
6.2.1. University Library of The University of Texas-Pan.....	32
6.2.2. Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg	35
7. Notwendige Umstrukturierungen zur Angebotseinführung.....	39
8. Marketing	46
8.1. Zielgruppenorientierung.....	46
8.2. Zugang zu der Dienstleistung	47
8.3. Werbung.....	47
9. Zusammenfassung und Ausblick.....	51
Danksagung	I
Literaturverzeichnis	II
Anhang I: Abbildungsverzeichnis.....	V
Anhang II: Deutsche Bibliotheksstatistik	VII
Anhang III: Umfrage	VIII

1. Einleitung

Aufgrund der stark zurückgehenden Nutzung des lokalen Auskunftsdienstes in vielen Universitätsbibliotheken und dem Rückgang anspruchsvoller Fragestellungen einerseits, sowie der fehlenden Kenntnisse und Fertigkeiten der Kunden im Bereich Informationskompetenz andererseits wird dringend eine neue Konzeption der Auskunftsdienstleistungen benötigt. Die Verfasserin hat bereits während des Praktischen Studiensemesters Erfahrungen mit der vorhandenen Problematik in diesem Bereich gesammelt und sucht nach Möglichkeiten, die Situation zu verbessern. Es werden Ansätze gesucht, auf die sinkenden Nutzungszahlen an den Auskunftstheken zu reagieren und den Nutzern einen für sie hilfreichen Service zu erbringen.

Aufgrund dessen befasst sich diese Arbeit mit dem Konzept „Book a Librarian“. Hierbei geht es um die Vermittlung von Informationskompetenz in Form von Einzelberatungen, bzw. Einzelschulungen für welche die Kunden Bibliothekare für einen Zeitraum von 30-90 Minuten buchen können.

Im Folgenden soll an Beispielen der bayerischen Universitätsbibliotheken gezeigt werden, welche Auskunftsdienstleistungen bisher angeboten werden, wie sie im Rahmen einer Umstrukturierung verbessert werden können und welche Maßnahmen notwendig sind, um diese im Kundenkreis entsprechend publik zu machen. Best-Practice-Beispiele sollen als Vorbild dienen.

Dabei ist die These der Verfasserin, dass durch den Service „Book a Librarian“ eine langfristige Optimierung der Auskunftsdienstleistungen in Bibliotheken erreicht werden könnte. Das hieße aber auch zu überprüfen, in wie weit Personalkapazitäten und die dazugehörigen fachlichen Kompetenzen, die bisher dem Auskunftsdienst vor Ort und den Schulungen von Gruppen zur Verfügung stehen, besser für „Book a Librarian“ verwendet werden könnten.

Im Verlauf der Arbeit werden zur Lösungsentwicklung auch verschiedene Mitarbeiter aus der Praxis, das heißt aus bayerischen Universitätsbibliotheken, befragt, beispielsweise nach den vermuteten Ursachen für die geringe Nutzung der Auskunft vor Ort und nach Maßnahmen, um dem entgegen zu wirken. Ebenfalls thematisiert werden die organisatorischen Vorraussetzungen für die Einführung des Angebots „Book a Librarian“, sowie der erwartete Mehrwert der Umstrukturierung.

Zu Beginn der Arbeit werden die allgemein vorhandenen Angebote im Bereich Auskunft und Schulung beschrieben, um einen Überblick über die bestehenden Informationsstrukturen zu erhalten. Darüber hinaus wird anhand der Webseiten von Universitätsbibliotheken analysiert, inwieweit bisher schon Einzelberatungen angeboten werden und wenn dies der Fall ist, wie diese aus Nutzersicht zugänglich sind. Anschließend wird der Auskunftsdienst der Universitätsbibliotheken in Bayern mittels einer Umfrage analysiert, damit die personelle Struktur und die inhaltlichen Schwerpunkte ersichtlich werden. Hieraus werden die Umsetzungsmöglichkeiten für „Book a Librarian“ abgeleitet. Als zusätzliche Orientierung werden Best-Practice-Beispiele gezeigt und Neustrukturierungen vorgestellt, die für die Realisierung des Konzeptes notwendig sind. Abschließend wird nach Möglichkeiten gesucht, der Zielgruppe einen optimalen Zugang zum Angebot der Auskunftsdienstleistungen zu schaffen, da nur ein gezieltes Marketing eine langfristige Frequentierung der bibliothekarischen Dienstleistung sicherstellen kann.

2. Bibliothekarische Dienstleistungen im Bereich Auskunftsdienst

Die Auskunftsdienstleistungen sind ein elementarer Bestandteil einer wissenschaftlichen Bibliothek. Sie dienen als Informationspunkt für die Nutzer und der Vermittlung von Informationskompetenz. Diese wird wie folgt definiert:

„Informationskompetenz zu besitzen bedeutet, dass eine Person in der Lage ist zu erkennen, wann Information benötigt wird, sie aufzufinden, zu bewerten und die benötigte Information effektiv zu verwenden.“¹

Es gibt verschiedene Angebotsformen der Auskunftsdienstleistungen. Dazu gehören im Wesentlichen die Auskunftstheke vor Ort, das Schulungsangebot und die Online-Auskunft. In ihrer Gesamtheit tragen sie dazu bei, dass die Universitätsbibliotheken eine Vielzahl von Beratungstätigkeiten für ihre Kunden bereithalten und die unterschiedlichen Organisationsformen die Möglichkeiten bieten, auf die differenzierten Bedürfnisse der Nutzer eingehen zu können. Da die Auskunftsdienstleistungen zu den konsumtiven Informationsdienstleistungen gezählt werden und sie sich damit an die aktiven Nutzer mit einem akuten Informationsbedürfnis richten, gehören sie zu den Grundlagen einer jeden wissenschaftlichen Bibliothek.² Dabei richten sie sich an verschiedene Zielgruppen und ihre Informationsbedürfnisse.

„Konzeptionen der Informationssuche und der Informationsnutzung dürfen nicht statisch sein, sondern es muss individualistische und kontextgebundene Konzeptionen geben. Es müssen solche Kompetenzen vermittelt werden, die es Menschen ermöglichen, Informationen und Informationsumgebungen aktiv nutzen zu können“³

Die Angebote haben im Allgemeinen das Ziel, den kompetenten Umgang des Benutzers mit den Informationsmitteln zu fördern oder spezielle Auskünfte zu einem Thema zu geben.

¹ Gantert; Hacker (2008): Bibliothekarisches Grundwissen, S. 382

² Vgl.: Rösch, H. (2013): Auskunft und Informationsdienst im Portfolio bibliothekarischer Dienstleistungen, S. 9

³ Vgl.: Krauß-Leichert, U. (2007): Teaching Library - eine Kernaufgabe für Bibliotheken, S.7

2.1. Auskunftsdienst vor Ort

Der bibliothekarische Auskunftsdienst vor Ort ist die klassische, synchrone Form der Informationsvermittlung⁴, bei der ein persönlicher Kontakt zwischen dem Nutzer und dem Bibliothekar entsteht. Die Auskunft besteht in nahezu allen Universitätsbibliotheken und ist zumeist in Form der klassischen Auskunftstheke anzutreffen.

Diese hat eine passive Rolle inne und stellt einen Anlaufpunkt für die Kunden dar, an welchem diese sich von fachlich qualifizierten Mitarbeitern beraten lassen können. Hierbei wird auf das individuelle Informationsproblem des jeweiligen Kunden eingegangen.⁵ Dabei reicht die Bandbreite der Fragen von „Haben Sie einen Locher für mich?“ über „Wo finde ich Grundlagenliteratur zur Wirtschaftswissenschaft“ bis zu „Ich habe eine Recherchefrage zu meiner Abschlussarbeit“. Letzteres gehört zu den anspruchsvolleren Fragen, für die eine bibliothekarische Kompetenz unabdingbar ist.

Der Vorteil für den Kunden ist bei dieser Angebotsform der direkte Kontakt zu dem Bibliothekspersonal und die sofortige Verfügbarkeit des Bestandes, sowie der technischen Infrastruktur. Dadurch kann der Benutzer im Anschluss an die Beratung das Gehörte unmittelbar umsetzen und sich erneuten Beraten lassen.

2.2. Online-Auskunftsdienst

Der Online-Auskunftsdienst zählt zu den asynchronen Dienstleistungen⁶, das bedeutet es entsteht kein persönlicher Kontakt zwischen dem Kunden und dem Auskunftgebenden. Dieses Angebot hat sich aufgrund der zunehmenden Digitalisierung und der Nachfrage nach einer zeitgemäßen, an allen Orten verfügbaren elektronischen Auskunft entwickelt. Der Vorteil besteht darin, dass die Kunden ihr Anliegen zu jeder Tageszeit und ohne Zugang zum Hochschulnetz, in einer

⁴ Vgl.: Rösch, H. (2013): Auskunft und Informationsdienst im Portfolio bibliothekarischer Dienstleistungen, S.15

⁵ Vgl.: Gantert; Hacker (2008): Bibliothekarisches Grundwissen, S. 384

⁶ Vgl.: Rösch, H. (2013): Auskunft und Informationsdienst im Portfolio bibliothekarischer Dienstleistungen, S. 15

E-Mail zu kommunizieren und eine Antwort auf ihre Frage erhalten, ohne die Einrichtung persönlich betreten zu haben. Die Antwortdauer ist in der Regel kurz, in den meisten Fällen erfolgt die Beantwortung der Fragen innerhalb eines Tages. Komplexere Fragestellungen sind dabei allerdings nur schwer zu beantworten, da es für den Bibliotheksmitarbeiter schwerer ist, sich ein umfassendes Bild über das konkrete Informationsbedürfnis des Kunden zu machen. Darüber hinaus ist keine nonverbale Kommunikation möglich, die in vielen Fällen für ein größeres Verständnis auf Seiten der Mitarbeiter und Benutzer sorgt. Durch Mimik und Gestik können aufmerksame Auskunftsmitarbeiter meist viele Informationen über den Benutzer und sein Informationsproblem erhalten. Ohne direkten Dialog und Anschauungsmaterial kann es durchaus mehrere Schriftwechsel dauern, um eine befriedigende Antwort zu entwickeln, da die Kunden sich oftmals nicht so konkret ausdrücken können, wie der Auskunftsgibende es für eine exakte Antwort benötigen würde. Daher ist die virtuelle Auskunft eine gute Ergänzung zu den lokalen Auskunftsangeboten, kann diese jedoch auf keinen Fall ersetzen.⁷

2.3. Schulungsangebote

Die Schulungsangebote stellen den aktiven Dienstleistungsbereich der Bibliotheken dar. In den Seminaren wird oftmals die Bibliothek als Einrichtung mit ihrem Bestand, Informationsstrukturen und Dienstleistungen vorgestellt.⁸ Die Form der Veranstaltungen können in Bezug auf den Inhalt, die Gruppengröße, die Zielgruppe und die Lernziele variieren. Beispielsweise gibt es Einführungen in die Bibliotheksbenutzung für Studierende und Schüler, fachlich bezogene Seminare zur Recherche, Veranstaltungen zu Literaturverwaltungsprogrammen sowie Führungen durch die Bibliothek. In der Regel folgt der Aufbau einer Schulung dem Wechsel zwischen Vorträgen des Referenten mit Anwendungsbeispielen und interaktiven praktischen Übungen, um den Lerneffekt der Teilnehmer zu überprüfen und die thematisierten Inhalte zu festigen.

⁷ Vgl.: Rösch, H. (2013): Auskunft und Informationsdienst im Portfolio bibliothekarischer Dienstleistungen, S. 18

⁸ Vgl.: Gantert; Hacker (2008): Bibliothekarisches Grundwissen, S. 384

3. Nutzung des Auskunftsdienstes und seine Positionierung in Universitätsbibliotheken

Um die Nutzung des Auskunftsdienstes und seine aktuelle Positionierung in der wissenschaftlichen Bibliothek analysieren zu können, sollte zuerst ein Blick auf vorhandene Untersuchungsergebnisse und Beiträge aus der Fachwelt geworfen werden, die sich mit der Thematik befassen haben.

Es existieren noch keine großflächigen Datenmengen, die einen Anstieg oder einen Rückgang der Auskunftsfragen belegen können, wobei besonders das Aufkommen der komplexeren Fragen von Bedeutung ist. Allerdings wurden in der Bibliothekslandschaft bereits einzelne Versuche unternommen, den Inhalt und die Quantität der Auskunftsfragen zu erfassen. Beispielsweise konnte Prof. Simon in ihrem 2010 durchgeführten Forschungsversuch einen erheblichen Rückgang der anspruchsvollen Fragen in den deutschen, wissenschaftlichen Bibliotheken feststellen. Die komplexen Anfragen sind für die Erkennung der Nutzungstendenz der Auskunft besonders von Bedeutung, da diese eine bibliothekarische Kompetenz der Bibliothekare voraussetzt. Wie in Abbildung 1. zu sehen ist, waren von 480 Fragen nur 3% komplexe Fragen (Themenfragen) und 1% Faktenfragen. 9% der Fragen beliefen sich auf den Katalog, 16% waren Fragen zur Orientierung, 19% zu Vorbestellungen, 27% zur Benutzung und 25% der Fragen bestanden aus sonstigen Anliegen.⁹

⁹ Vgl.: Simon, I. (2013): Remove the reference desk!, S. 4

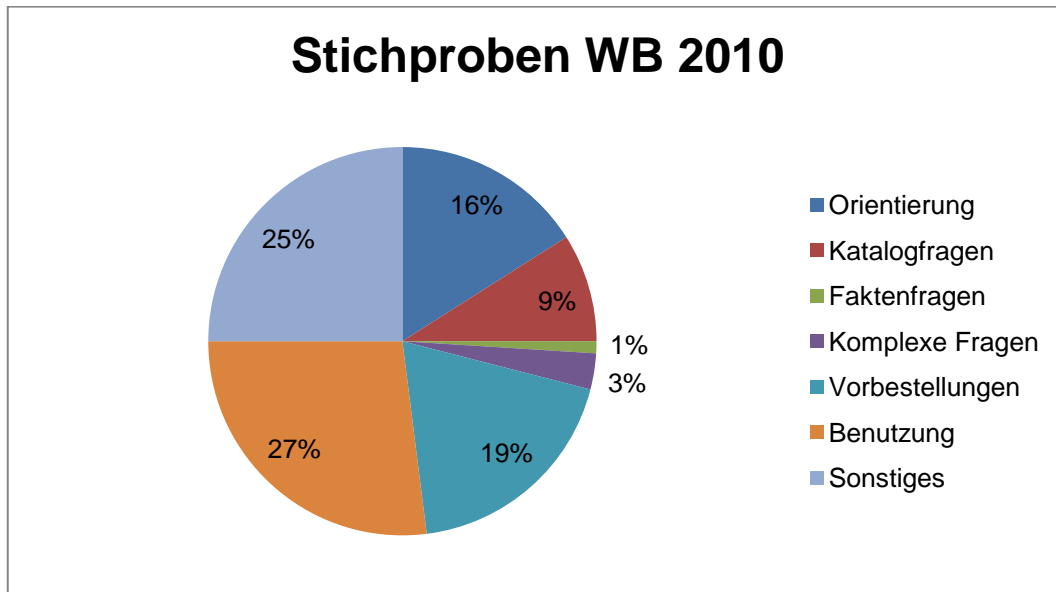


Abb. 1: Stichproben der wissenschaftlichen Bibliotheken im Jahr 2010¹⁰

Die genauere Analyse der Anzahl der Auskunftsfagen einzelner Bibliotheken in dem Zeitraum der Jahre 2006 bis 2010 ergab ebenfalls einen rückläufigen Trend. Die Bayerische Staatsbibliothek München konnte einen quantitativen Rückgang von 21% verzeichnen, die Universitätsbibliothek Mannheim sogar 44%. In Bezug auf den Inhalt der Fragen verzeichnete die Universitätsbibliothek Mannheim, dass nur ein Drittel der Fragen einen komplexeren Inhalt aufzeigt. Die Befragung der Universitätsbibliothek Konstanz zeigte eine steigende Tendenz zu technischen Fragen, auch wenn dennoch schwierige Fragen aufkommen.¹¹

Auch Christensen geht auf ihrem Blog der Tendenzen der Auskunftstheke nach. Sie fasst die allgemeine Aussage der bibliothekarischen Fachwelt zu dem Thema Auskunft zwar zusammen, indem sie sagt, dass „die Zahl der Auskunftsfagen sinkt, die Fragen die gestellt werden, können auch trainierte Laien beantworten, lasst uns überlegen, wie wir die Dienstleistung Auskunft besser an die Zielgruppen bringen können und: das ist dann gar keine Auskunft mehr, sondern Rechercheberatung oder Informationskompetenzvermittlung.“¹² Sie stellt allerdings die Frage in den Raum, ob die Auskunftsfagen wirklich sinken. Christensen hat ihrerseits die Zahlen der Deutschen Bibliotheksstatistik zusammengefasst und

¹⁰ Vgl.: Simon, I. (2013): Remove the reference desk!, S. 4

¹¹ Vgl.: Simon, I. (2013): Remove the reference desk!, S. 7

¹² Christensen, A. (2013): A growing organism, S. 1 [elektronische Quelle]

kommt in den Jahren 2007-2011 auf einen Rückgang der Auskunftsfragen von 0,03% in wissenschaftlichen Bibliotheken. Dabei zeigt sich allerdings die Problematik auf, was genau für Daten analysiert werden, da der Rückgang in einzelnen Bibliotheken teilweise drastisch hoch ist.¹³

Bei genauerer Betrachtung der Auskunftsanfragen in der Deutschen Bibliotheksstatistik in Bezug auf die Bayerischen Universitätsbibliotheken in den Jahren 2008 bis 2013 ist allerdings ein größerer Rückgang der Auskunftsanfragen zu erkennen. Für diese Analyse konnten sechs der elf Universitätsbibliotheken in Bayern ausgewählt werden. Dazu zählt die Universitätsbibliothek Bayreuth, die Universitätsbibliothek der Ludwig-Maximilians-Universität München, die Universitätsbibliothek der Universität der Bundeswehr München, die Universitätsbibliothek der Technischen Universität München, die Universitätsbibliothek Passau und die Universitätsbibliothek Würzburg. Diese Bibliotheken verfügen in der Deutschen Bibliotheksstatistik über komplette Datensätze zu den gestellten Auskunftsanfragen der Jahre 2008 bis 2013. Diese Berichtsjahre wurden für die Analyse ausgewählt, da im Jahr 2007 die Zählung der Auskunftsfragen in der Deutschen Bibliotheksstatistik begann und das Jahr 2013 die aktuellsten Daten zu diesem Fragebogenfeld beinhaltet. Wie in Abbildung 2. verdeutlicht ist, beläuft sich die Summe aller Bibliotheken in dem analysierten Zeitraum auf 979.872 Auskunftsfragen, Im Jahr 2008 wurden laut Statistik 184.733 Auskunftsfragen in diesen Bibliotheken gestellt, im Jahr 2013 waren es nur noch 126.462 Fragen. Bei circa der Hälfte der bayerischen Universitätsbibliotheken kann somit ein Rückgang der Auskunftsfragen von 7% in den Jahren 2008 bis 2013 verzeichnet werden.¹⁴

¹³ Vgl.: Christensen, A. (2013): A growing organism, S. 1 [elektronische Quelle]

¹⁴ Vgl.: Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen (2014): Deutsche Bibliotheksstatistik [elektronische Quelle]

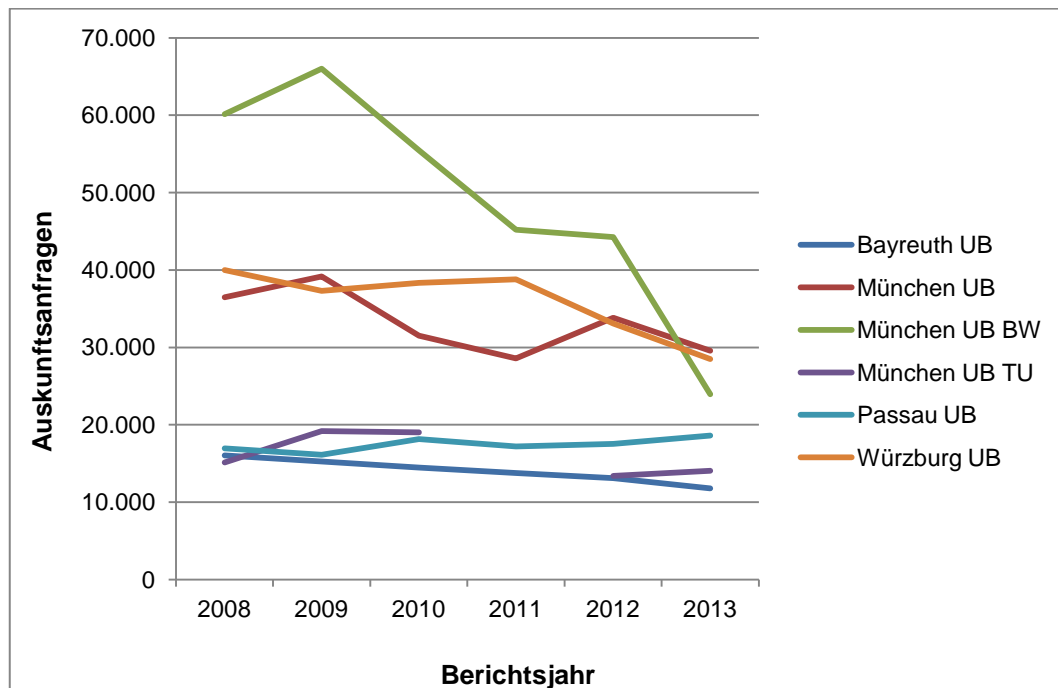


Abb. 2: Entwicklung der Auskunftsanfragen in den Jahren 2008-2013¹⁵

Ein Zitat von Hapke zeigt eine weitere Ansicht auf die Auskunftsthekennutzung:

„Sinkende Auskunfts-Anfragen und Ausleihzahlen... Gleichbleibende Besucherzahlen.“¹⁶

In der Bibliotheksgesellschaft sind bereits zahlreiche Ansätze zur Optimierung der Auskunftsdienstleistungen vorhanden, was auf eine zunehmende, flächendeckende Problematik in diesem Bereich schließen lässt. Bis zu diesem Zeitpunkt konnte allerdings keine Statistik für eine großflächige und vollständige Tendenz zu den Auskunftsfragen ermittelt werden. Die Forschenden untersuchen zumeist ein spezielles Teilgebiet der Auskunft oder ausgesuchte Bibliotheken, sodass keine einheitliche Analyse vorhanden ist. Oftmals werden von Personen in der Fachwelt nur Einschätzungen publik gemacht, ohne dass exakte Daten vorliegen. Das macht die Erstellung eines korrekten und fundierten Datenbildes nicht möglich.

¹⁵ Vgl.: Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen (2014): Deutsche Bibliotheksstatistik [elektronische Quelle]

¹⁶ Hapke, T. (2014): Mehr als Google, S. 5 [elektronische Quelle]

Es werden jedoch zunehmend Stimmen für eine Umstrukturierung der Auskunftsdienstleistungen laut, da die Zahl der Optimierungsmöglichkeiten im Allgemeinen zunimmt. Zudem wird durch beispielhafte Konzepte einzelner Bibliotheken ersichtlich, dass eine Verbesserung des derzeitigen Services einen Mehrwert für die Einrichtungen entstehen lassen kann.

Ein Indiz für die zunehmende Unzufriedenheit über den aktuellen Zustand der praktischen Informationsvermittlung in wissenschaftlichen Bibliotheken ist die Zunahme der Fachtagungen zu der Thematik. So veranstaltet die Kommission für Service und Information in Zusammenarbeit mit der Bibliotheksakademie Bayern im Juni 2013 die Fortbildung "Auskunft professionell gestalten - strukturelle und konzeptionelle Aspekte" in der Bayerischen Staatsbibliothek.¹⁷ Ein weiteres Beispiel für den Stellenwert und die Aktualität des Auskunftsdienstes ist das Seminar „Quo vadis, Auskunftsdienst?“, veranstaltet von der Fachhochschule Köln und dem Zentrum für Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildungen im Februar 2014. Inhalt der Veranstaltung waren praxisnahe Konzepte, Innovationen und neue Perspektiven im Auskunftsdienst. Die Verschmelzung von Auskunftsdienst, Informationskompetenzvermittlung und bibliothekarischen Dienstleistungen, sowie neue Wege der bibliothekarischen Auskunft wurden thematisiert. Dabei konnte ein Erfahrungsaustausch der Teilnehmer stattfinden und neue Ansätze zur Umsetzung in der eigenen Bibliothek gewonnen werden.¹⁸

Einer der Referenten war Hermann Rösch, der die Ausgangsfrage stellte, warum die Auskunft und die bibliothekarischen Dienstleistungen heutzutage wichtiger denn je seien. Ihm zu Folge wird die Konzentration auf den Auskunfts- und Schulungsbereich für die Bibliotheken im digitalen Zeitalter zunehmend an Bedeutung gewinnen, um den qualitativen Standard im Bereich der Informationskompetenz bei ihren Kunden zu erhalten. Digitale Angebote wie Google, Wikipedia und Social-Media-Plattformen wie Facebook tragen zu einem Wandel der Nutzungsgewohnheiten der Kunden bei und schaffen eine neue Informationskultur, welche

¹⁷ Bibliotheksverbund Bayern (2012): Auskunft professionell gestalten - strukturelle und konzeptionelle Aspekte [elektronische Quelle]

¹⁸ Zentrum für Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildung. Weiterbildungsprogramm für Beschäftigte in Bibliotheken und Informationseinrichtungen, S. 37 [elektronische Quelle]

zu einer Selbstüberschätzung der Informationskompetenz führen kann. Aufgrund dessen müssen die Bibliotheken dafür sorgen, ihren Stellenwert in der Informationswelt zu stabilisieren, bzw. zu erhalten. Durch diese Kernkompetenzen stellt die Bibliothek eine unersetzliche Bildungskomponente dar und sollte ihre Schwerpunkte auf die personellen Ressourcen legen. Da keine physische Kontrolle der Leistung möglich ist, muss der Qualitätsstandard der Angebote permanent überprüft werden und gegebenenfalls weiterentwickelt werden.¹⁹ Auch Prof. Simon empfahl den Bibliotheken in ihrem Vortrag „Remove the reference desk!“²⁰, ihre Auskunftsangebote zu dokumentieren, zu analysieren und dementprechende Umstrukturierungen vorzunehmen.

In der Fachwelt werden zwei Lösungsansätze zur Optimierung der Auskunftsdienstleistungen thematisiert. Es kann versucht werden, die klassische Auskunftstheke zu erhalten und ihren Service bekannter und qualitativ hochwertiger gestalten, oder es kann über eine Umstrukturierung des Auskunftsmodells nachgedacht werden.²¹

Maßnahmen zur Umsetzung sind dabei, den Kunden durch eine gute Auskunft Werkzeuge für den Umgang mit Informationssystemen in die Hand zu geben und damit die Fähigkeiten der Benutzer zu verbessern, anstatt ihnen nur Input zu einem punktuellen Bedürfnis geben zu wollen. Die Dienstleistungsorientierung sollte vergrößert werden, indem sich die Institutionen stärker darauf fokussieren eine Interaktion mit dem Kunden zu erzeugen, anstatt an der Obrigkeitsmentalität festzuhalten. Um in Zukunft die Auskunftsdienstleistungen nutzergerecht auszubauen wird vorgeschlagen, mehr Personal und Ressourcen einzusetzen und die Öffentlichkeitsarbeit und Werbung zu erhöhen. Darüber hinaus sollte eine statistische Erfassung vor Ort erfolgen und eine Leistungsmessung der Bibliotheken die Auskunft mit einbeziehen. Fazit ist, dass ein deutlicher Akzent auf die Auskunftsdienstleistungen gelegt werden sollte, damit die Bibliotheken ihre Bedeu-

¹⁹ Vgl.: Rösch, H. (2013): Auskunft und Informationsdienst im Portfolio bibliothekarischer Dienstleistungen, S. 7

²⁰ Vgl.: Simon, I. (2013): Remove the reference desk!, S. 18

²¹ Vgl.: Christensen, A. (2013): A growing organism, S. 2 [elektronische Quelle]

tung in Forschung und Bildung aufrecht erhalten können und den Stellenwert der Informationsversorgung steigern können.²²

Tannhof, stellvertretender Leiter der Helmut-Schmidt- Universitätsbibliothek in Hamburg fasst die Ansätze der Fachwelt in seinem Blog²³ prägnant zusammen: Das Portfolio der Bibliotheken soll gestärkt und die Qualifikation der Mitarbeiter erhöht werden. Nationale Qualitätsstandards, Leistungsmessungen und Feedbackmanagement sollen eingeführt werden, gleichzeitig sollten Umstrukturierungen der Auskunftstheke erwogen werden. Tannhof beschreibt die Hervorbringungen dieser Maßnahmen in der Bibliothekswelt als „gebetsmühlenartig“. In der Theorie scheinen die Optimierungsmaßnahmen einen Bekanntheitsgrad zu besitzen, es mangelt allerdings in vielen Bibliotheken an einer entsprechenden konzeptionellen Umsetzung.²⁴

Prof. Simon empfiehlt den Bibliotheken in ihrem Vortrag, zuerst eine Analyse ihres Auskunftsdienstes durchzuführen. Dafür sollten Statistiken der lokalen Nutzung der Auskunftstheke und der Inhalt der gestellten Anfragen dokumentiert werden. Außerdem sollte eine Kalkulation der Betriebskosten für die Beantwortung der Fragen vor Ort erfolgen, sowie eine Befragung der Studierenden und sonstigen Nutzern durchgeführt werden. Dadurch können individuelle Verbesserungsvorschläge für die jeweilige Bibliothek erarbeitet und die Öffentlichkeitsarbeit in Form der Internetseite, Flyern und der Werbung bei Schulungen analysiert werden.

Entsprechende praktische und theoretische Umsetzungsmöglichkeiten dieser Lösungsansätze und Modelle zur Optimierung der Auskunftsdienstleistung und dem Konzept „Book a Librarian“ werden im späteren Verlauf der Arbeit differenziert vertieft.

²² Vgl.: Rösch, H. (2013): Auskunft und Informationsdienst im Portfolio bibliothekarischer Dienstleistungen, S. 30

²³ Tannhof, W. (2013): Bibliothekarische Auskunft vom Aussterben bedroht - Oder leben Totgeglaubte wirklich länger? [elektronische Quelle]

²⁴ Tannhof, W. (2013): Bibliothekarische Auskunft vom Aussterben bedroht - Oder leben Totgeglaubte wirklich länger? [elektronische Quelle]

4. Einzelberatungen in Universitätsbibliotheken

Da die Einzelberatung, nach der auch das Konzept „Book a Librarian“ strukturiert ist, in dieser Arbeit als Lösungsansatz der Auskunftsproblematik angesehen wird, beschäftigt sich dieses Kapitel mit dem derzeitigen Einsatz dieses Angebots. Im Folgenden wird erläutert, in welchem Umfang Beratungsangebote an den bayerischen Universitätsbibliotheken eingesetzt werden und wie der Zugang zu dem Angebot für den Benutzer gestaltet wird. Da dem Konzept „Book a Librarian“ ein Online-Buchungssystem voraussetzt wird, liegt die Konzentration dabei auf den Webseiten der Bibliotheken.

Für den Nutzer ist es wichtig, einen einfachen und strukturierten Zugang zu einer Einzelberatung zu finden. Voraussetzung dafür ist entweder, dass der Kunde bereits über den Service informiert wurde und von dem Angebot der Bibliothek weiß, oder selbstständig nach Informationen sucht, sobald ein Informationsbedürfnis auftritt. Die erste Anlaufstelle für die Informationssuche ist für den Benutzer im digitalen Zeitalter mit großer Wahrscheinlichkeit die Homepage der Bibliothek. Die folgenden Beispiele sollen aufzeigen, welche Möglichkeiten an den bayerischen Universitätsbibliotheken aktuell bestehen. Dabei zeigen die folgenden Darstellungen, dass die wissenschaftlichen Bibliotheken ihren Internetauftritt oftmals zwischen der reinen bibliothekarischen Beratung und der fachlichen Beratung differenzieren.

Um dies zu demonstrieren, wird an dieser Stelle das Angebot der Universitätsbibliothek Bayreuth vorgestellt, da hier individuelle Beratungen für die Kunden angeboten werden. Für die bibliothekarischen Angebote muss auf der Homepage die Rubrik „Service“ aufgerufen werden. Unter dem Reiter „Angebote für Studenten“ befinden sich anschließend Informationen, dass „bei speziellen inhaltlichen Wünschen oder individuellen Terminvereinbarungen“ gerne Kontakt zu dem Bibliotheksteam aufgenommen werden kann, wie die Abbildung 3. zeigt.



Abb. 3: Bibliothekarische Beratung der Universitätsbibliothek Bayreuth²⁵

Die fachliche Beratung ist ebenfalls unter dem Menüpunkt „Service“ zu finden, doch im Gegensatz zur bibliothekarischen Beratung existiert eine präzise betitelte Seite, die ausführliche Informationen für die Nutzer enthält. Es werden fachlich organisierte Sprechstunden angeboten, zusätzlich ist der zentrale Informationsdienst mit einem Fachreferenten besetzt, wie in Abbildung 4. zu sehen ist.²⁶

Dabei wird ein umfassender zeitlicher, organisatorischer und inhaltlicher Service für den Kunden erbracht, da für den Benutzer alle relevanten Informationen, Ansprechpartner und flexible Angebotszeiten offeriert werden. Die Auskunftstheke wird dabei als Vermittler eingesetzt, sodass den Nutzern eine zentrale Anlaufstelle für den Service geboten wird. Dabei haben diese nicht nur während der Kernzeit die Option eine Einzelberatung zu erhalten, sondern auch darüber hinaus.²⁷

²⁵ Universitätsbibliothek Bayreuth (o.J.): Service [elektronische Quelle]

²⁶ Vgl.: Universitätsbibliothek Bayreuth (o.J.): Service [elektronische Quelle]

²⁷ Vgl.: Universitätsbibliothek Bayreuth (o.J.): Service [elektronische Quelle]

Universitätsbibliothek Bayreuth

[Infos zur UB](#) |
 [▼Kataloge](#) |
 [▼Service](#) |
 [▼Digitale Bibliothek](#) |
 [▼Fachinformationen](#) |
 [▼Hinweise](#)

[Universitätsbibliothek / Infos zur UB / Abteilungen / Fachreferate / Informationsdienst](#)

Informationsdienst der Fachreferenten

- Aktuelles
- Öffnungszeiten
- Erwerbungswunsch
- Infoblätter
- Kontakt
- Infos A - Z
- Links

Infos zur UB

Abteilungen

- Direktion
- Zentralreferate
- Fachreferate
- Medienbearbeitung
(klass., Medienformen)
- Digitale Bibliothek
(einschl. Zeitschr.)
- Benutzungsdienste

UB-Standorte

- Afrikanistik
- Altbestand
- Studienbeiträge

Montag:

Vera Butz

Fachreferentin für Afrikanologie, Allgemeine Sprach- und Literaturwissenschaft,
Anglistik, Germanistik und Kunst

Heike Ochs, M.A.

Fachreferentin für Arabistik, Islamwissenschaft, Philosophie, Religionswissenschaft,
Romanistik, Slawistik, Theologie und Altbestand

Dienstag:

Frank Martens

Fachreferent für Informatik, Mathematik und Wirtschaftswissenschaften

Maria Holzer

Vertretung Fachreferat für Rechtswissenschaften, Politikologie und Soziologie

Abb. 4: Informationsdienste der Fachreferenten der Universitätsbibliothek Bayreuth²⁸

Durch die Beispiele der Universitätsbibliothek Bayreuth wird ersichtlich, dass es durchaus persönliche, bibliothekarische Beratungsangebote gibt. Diese sind allerdings nicht auf den ersten Blick zu erkennen, der Nutzer muss sich dafür durch einige Seiten der Bibliotheks-Webseiten klicken. Durch die vielfältigen Wege zur Endinformation haben den Vorteil, dem Nutzer viele Informationen anzubieten, können jedoch auch eine Verwirrung hervorrufen. Dadurch ist nicht garantiert, dass jeder Kunde zu den Informationen gelangt. Besser wäre es, wenn es ein präsenes und prägnantes Symbol oder Anzeige auf der Startseite der Homepage sichtbar wäre, sodass eine umständliche und eventuell erfolglose Recherche nicht notwendig ist.

²⁸ Universitätsbibliothek Bayreuth (o.J.): Service [elektronische Quelle]

5. Umfrage zu den Auskunftsdienstleistungen

Anne Christensen beschrieb schon in ihrem Blog „A growing organism“, dass bei dem Thema Auskunftsdienst „ein Mangel an aktueller Fachliteratur“²⁹ herrsche. Wie in den vorherigen Kapiteln bereits beschrieben wurde, ist es schwierig eine eindeutige Tendenz der Zu- oder Abnahme der Auskunftsfragen und zu dem Anteil der anspruchsvollen Fragen festzustellen, da es keine flächendeckenden Forschungsdaten dazu gibt. In Folge dessen wird im Folgenden eine Umfrage zu den Auskunftsdienstleistungen in den Universitätsbibliotheken in Bayern durchgeführt. Es wurden die 11 Universitätsbibliotheken im Bayerischen Bibliotheksverbund eingeladen, daran teilzunehmen, schlussendlich beteiligten sich neun Institutionen an der Umfrage.

5.1. Umfrage

Die durchgeführte Umfrage trug den Titel „Umfrage zu dem Thema Book a Librarian im Rahmen einer Bachelorarbeit“³⁰ und beinhaltete zehn Fragen, von denen vier anteilig aus Multiple-Choice-Fragen bestanden. Sie wurde als Online-Umfrage durchgeführt, sodass die teilnehmenden Institutionen einen Link per E-Mail erhielten und direkt am Arbeitsplatz die Beantwortung durchführen konnten. Zielgruppe der Umfrage waren die Mitarbeiter an der lokalen Auskunftstheke, bzw. die Abteilungsleiter der Benutzungsabteilung, um die Antworten von kompetenten und fachlich qualifizierten Mitarbeitern aus der Praxis zu erhalten.

Ziel der Erhebung war herauszufinden, ob die Bibliotheken die Frequentierung der Auskunftstheke und die gestellten Fragen der Nutzer dokumentieren, analysieren und eventuelle Schritte zur Umstrukturierung in Betracht ziehen. Dabei wurden speziell die letzten zehn Jahre untersucht, um aktuelle Ergebnisse zu erhalten. Im Folgenden sind die Fragen sowie die Ergebnisse der Umfrage aufgeführt.

²⁹ Christensen, A. (2013): A growing organism, S. 1 [elektronische Quelle]

³⁰ s. Anhang

5.2. Ergebnisse

Die erste Frage beschäftigte sich mit der Zu- oder Abnahme der Auskunftsfra­gen in den letzten zehn Jahren und ob die Bibliotheken diesen Verlauf dokumentiert haben. „Werden in Ihrer Bibliothek die Fragen an der/n Auskunftstheke/n ge­zählt? Wenn ja: Wie war die Entwicklung in den letzten 10 Jahren?“ und „Wenn nein: Wie würden Sie die Entwicklung des Fragenaufkommens der letzten 10 Jahre einschätzen?“

Das Ergebnis ist in den Abbildungen 5. und 6. zu sehen. Vier der neun Bibliotheken zählen ihre Auskunftsfra­gen. Sieben der Befragten gaben an, dass sie das Fragenaufkommen als konstant erfasst, bzw. eingeschätzt haben. Nur zwei der Befragten sehen eine erhöhte Tendenz.

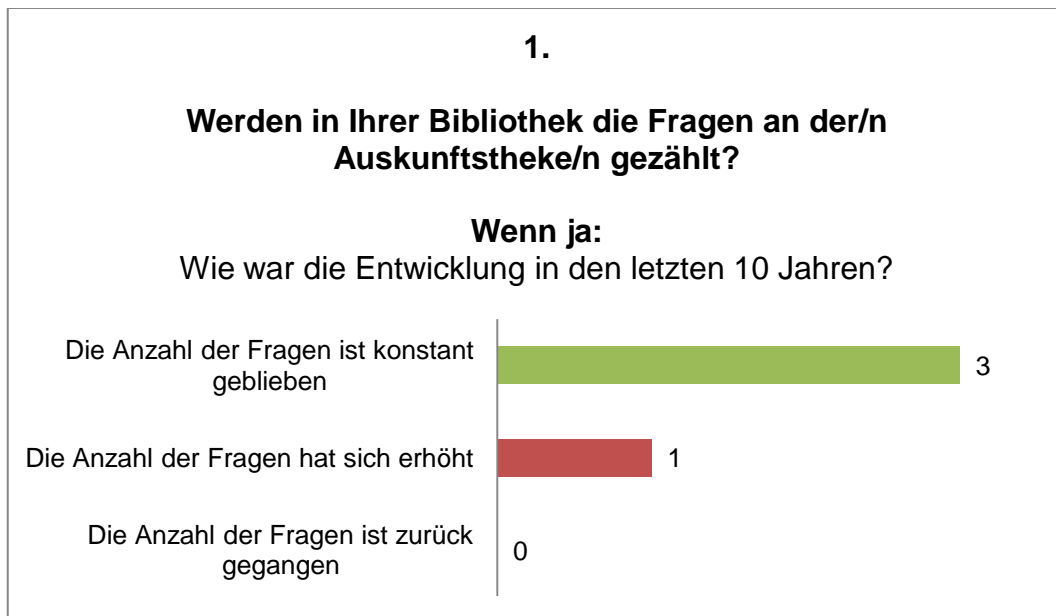


Abb. 5: Gezählte Entwicklung der Auskunftsfra­gen der letzten zehn Jahre

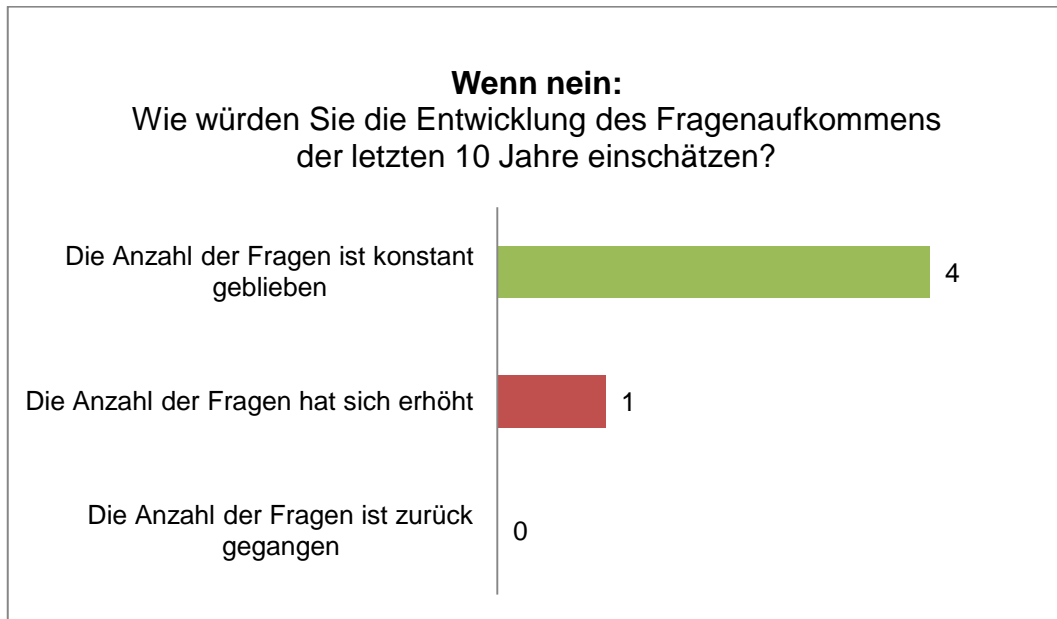


Abb. 6: Geschätzte Entwicklung des Fragenaufkommens der letzten zehn Jahre

Die zweite Frage sollte hervorbringen, ob die Universitätsbibliotheken die Anzahl der anspruchsvollen Auskunftsfra­gen erfassen. Dazu wurde gefragt: „Wurden in Ihrer Bibliothek die Fragen nach Kategorien (Orientierungsfragen, Faktenfragen, thematische Fragen, Fragen zur Recherche im Katalog, IT-Problemen, Fernleihbestellungen, Fragen zum Benutzerkonto) in den letzten zehn Jahren zahlenmäßig erfasst? Wenn ja: Wie hat sich der Anteil der anspruchsvollen Fragen (Fak­tenfragen, Fragen nach Literatur zu einem Thema, sowie Fragen zur Recherche im Katalog) entwickelt?“ und „Wenn nein: Wie würden Sie die Entwicklung ein­schätzen?“

Anhand der Abbildungen 7. und 8. wird veranschaulicht, dass drei der Bibliothe­ken die Auskunftsfra­gen nach Kategorien erfassen. Insgesamt gaben sieben Ein­richtungen die Anzahl der anspruchsvollen Fragen als konstant an, bzw. schätz­ten es ein. Jeweils eine Bibliothek beurteilte die anspruchsvollen Fragen als er­höht ein und eine als zurückgegangen.

2.

Wurden in Ihrer Bibliothek die Fragen nach Kategorien* in den letzten 10 Jahren zahlenmäßig erfasst?

Wenn ja:
Wie hat sich der Anteil der anspruchsvollen Fragen** entwickelt?

* Orientierungsfragen, Faktenfragen, thematische Fragen, Fragen zur Recherche

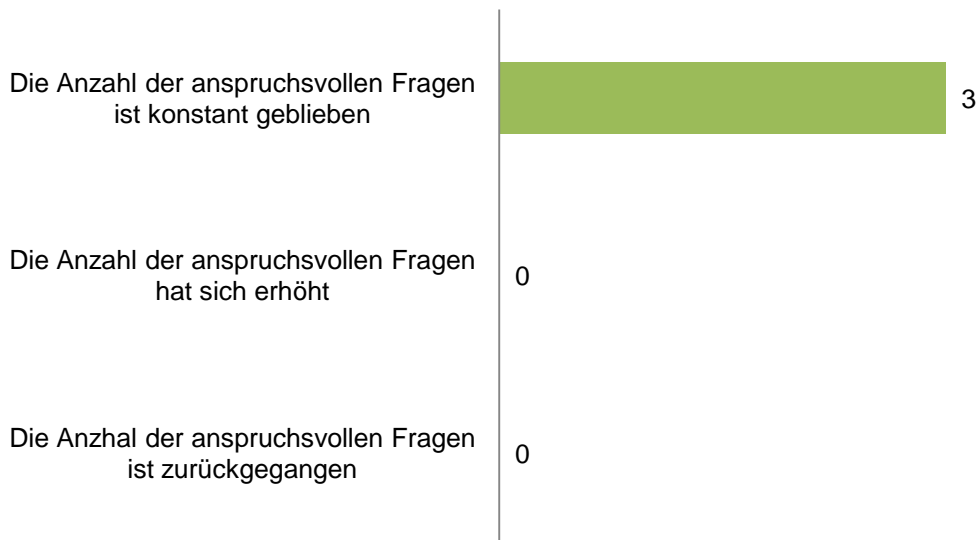


Abb. 7: Zahlenmäßige Erfassung der anspruchsvollen Fragen der letzten zehn Jahre

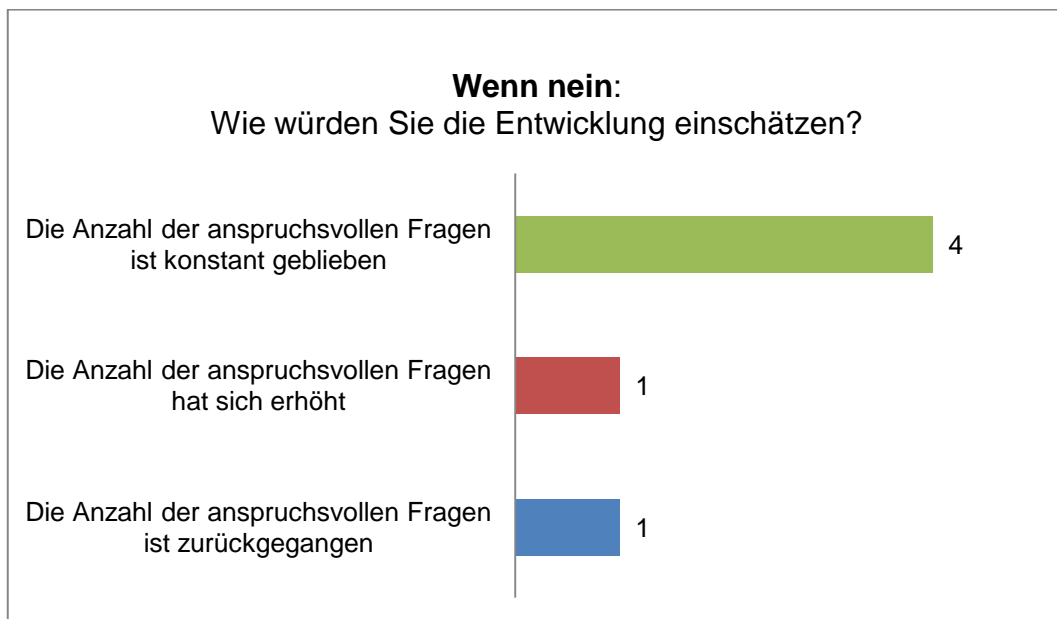


Abb. 8: Geschätzte Entwicklung der anspruchsvollen Fragen der letzten zehn Jahre

Die dritte Frage analysierte die beruflichen Qualifikationen der an der Auskunftstheke eingesetzten Mitarbeiter. Die Frage war: „Welche beruflichen Qualifikationen haben die an der/n Auskunftstheke/n eingesetzten Mitarbeiter?“

Dabei gaben neun Befragte an, Bibliothekare mit Diplom, Bachelor- oder Masterabschluss an der Auskunftstheke einzusetzen. Die Fachangestellten für Medien- und Informationsdienste machten einen Anteil von vier Stimmen aus, die studentischen Hilfskräfte zwei Stimmen und eine Bibliothek gab an, Mitarbeiter sonstiger Qualifikation an der Auskunft einzusetzen. Die Ergebnisse sind in Abbildung 9. sichtbar.

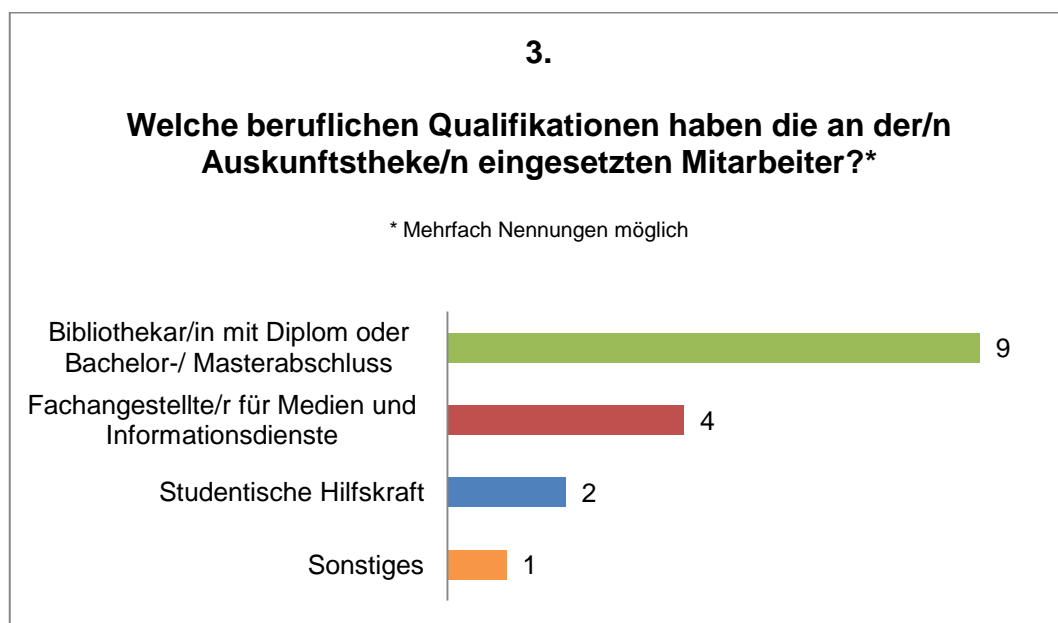


Abb. 9: Berufliche Qualifikationen der Auskunftsmitarbeiter

Die vierte Frage befasste sich mit der Thematik, wie sich die Dienstleistungsangebote der Bibliothek aufeinander auswirken. Dazu wurde die Frage gestellt: „Meinen Sie, dass andere Angebote in Ihrer Bibliothek die Frequentierung der Auskunftstheke verändern (Online-Auskunft, Schulungen, FAQs etc.)?“ und „Wenn ja, welche?“

Wie die Abbildung 10. veranschaulicht, waren sechs der Bibliotheken der Meinung, dass andere Angebote die Frequentierung der Auskunft verändern, drei Befragte stimmten dagegen. In Abbildung 11. werden die beeinflussenden Angebote dargestellt. Es wurden fünfmal die Bibliotheksschulungen genannt und die zusätzliche Information erteilt, dass diese in den letzten Jahren stark zugenommen haben. An zweiter Stelle wurden viermal die Informationen auf der Home-

page angegeben, gefolgt von der Online-Auskunft mit drei Stimmen. Schlussendlich wurden die Bibliotheksführungen mit einer Stimme aufgeführt.

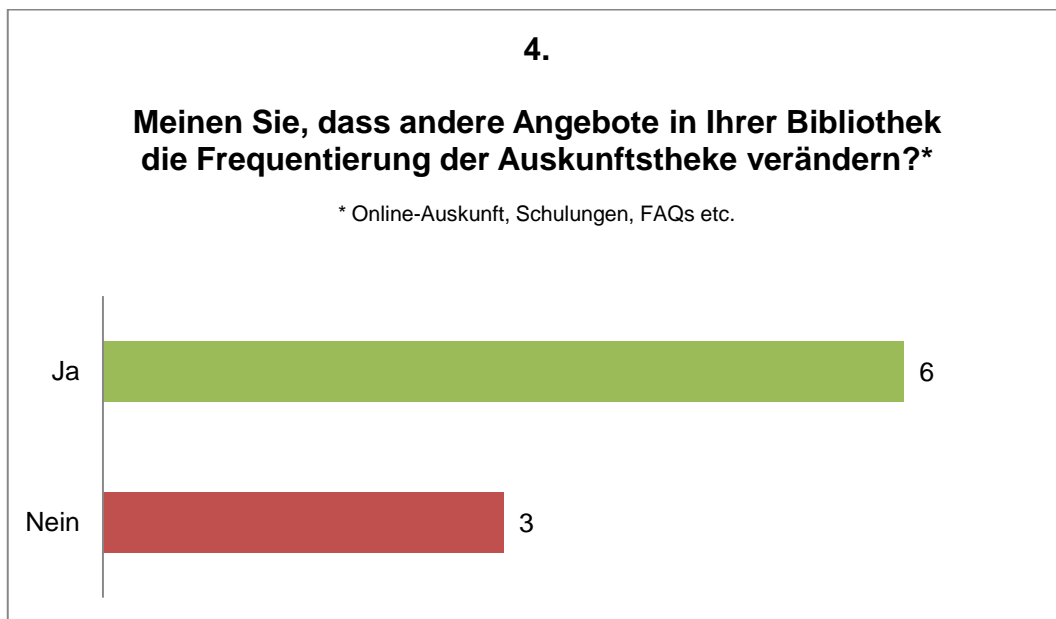


Abb. 10: Veränderung der Auskunftstheke durch andere Angebote

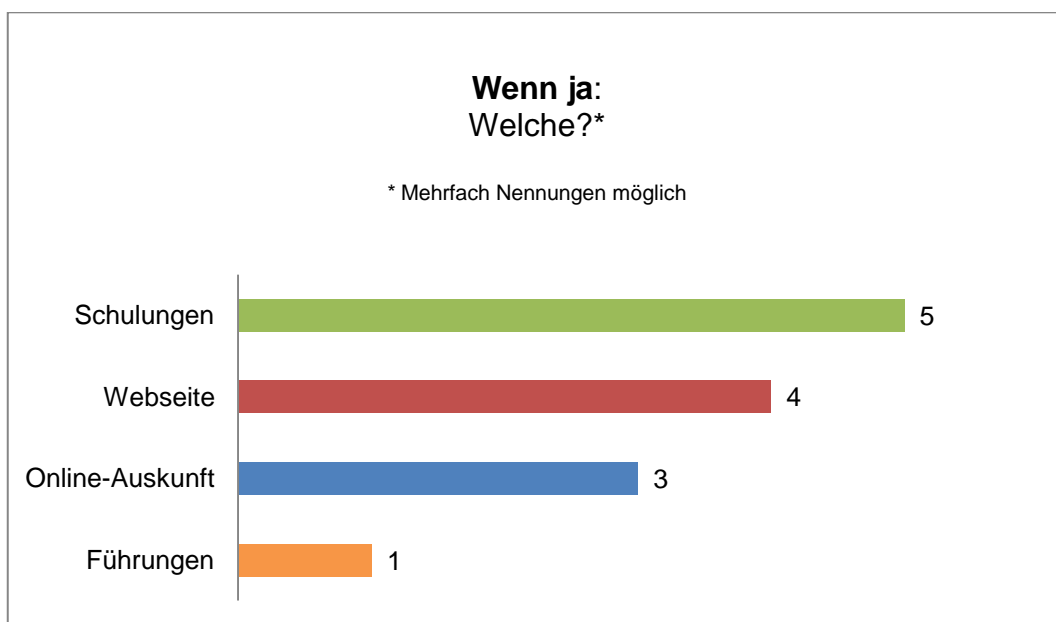


Abb. 11: Auflistung der beeinflussenden Angebote

Die fünfte Frage erfasste die Nutzerkenntnisse in Bezug auf die Kompetenz der Bibliothekare. Die Fragestellung lautete: „Wie hoch schätzen Sie die Anzahl der Benutzer, die wissen, was sie Bibliothekare vor Ort fragen können?“

Die Abbildung 12. stellt das Ergebnis der Frage dar. Drei der Bibliotheken gaben an, dass fast alle Benutzer wissen, was man Bibliothekar fragen kann, sechs der Institutionen schätzten allerdings, dass wahrscheinlich nur 50% der Benutzer über den Aufgabenbereich der Bibliothekare informiert sind.

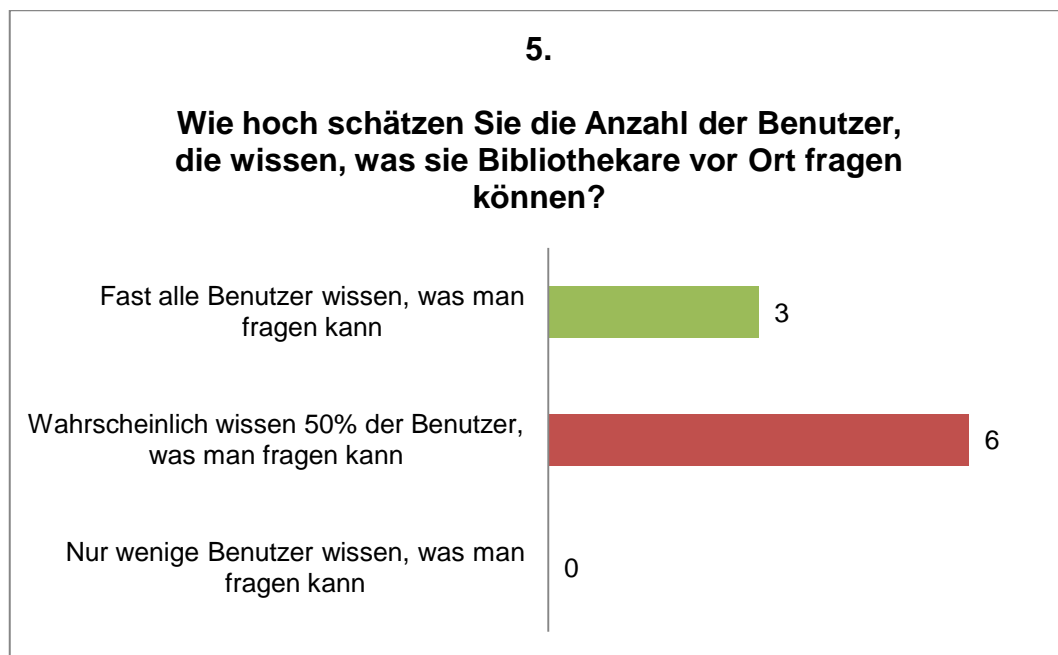


Abb. 12: Anzahl der über das Auskunftsangebot informierten Benutzer

Die sechste Frage beschäftigte sich mit der Summe der Nutzer, die wissen, wie sie Zugang zu einer fachlichen Beratung ihrer Bibliothek erlangen können. Dazu wurde die Frage gestellt: „Wie hoch schätzen Sie die Anzahl der Benutzer, die wissen, an wen sie sich für eine fachliche Beratung wenden können?“

Darauf antworteten drei Teilnehmer, dass wahrscheinlich 50% der Benutzer Bescheid wissen, an wen sie sich für eine persönliche Beratung wenden können. Sechs glauben jedoch, dass nur wenige darüber Bescheid wissen. Anhand der Abbildung 13. wird dies sichtbar gemacht.

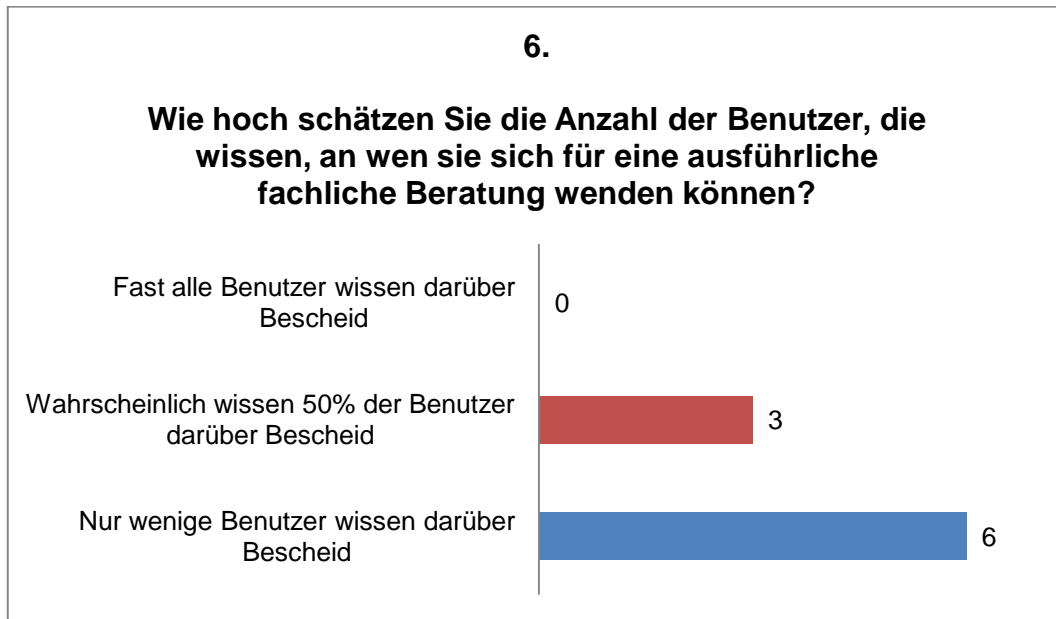


Abb. 13: Anzahl der über eine fachliche Beratung informierten Benutzer

Die darauf folgende Frage widmete sich dem Marketing der bibliothekarischen Angebote. „Halten Sie die Werbung für die bibliothekarischen Angebote im Bereich Auskunft für ausreichend?“ und „Wenn nein, was sollte man verbessern?“

Die Abbildung 14. zeigt, dass vier Befragte die Werbung für die bibliothekarischen Angebote im Bereich Auskunft für ausreichend hielten, fünf allerdings für nicht ausreichend. Mit drei Stimmen wurde der Internetauftritt am häufigsten als Maßnahme für die Verbesserung der Situation angesehen, mit dem Hinweis, der Auskunft einen eigenen Eintrag auf der Webseite zukommen zu lassen. Darauf folgten jeweils mit einer Stimme die Vorschläge, die Werbung allgemein auszubauen, die Zusammenarbeit mit den Fakultäten und Lehrstühlen zu fördern, die Beschilderung der Auskunft auszubauen und die Anzahl der Flyer zu erhöhen. Veranschaulicht sind diese Ergebnisse in der Abbildung 15.

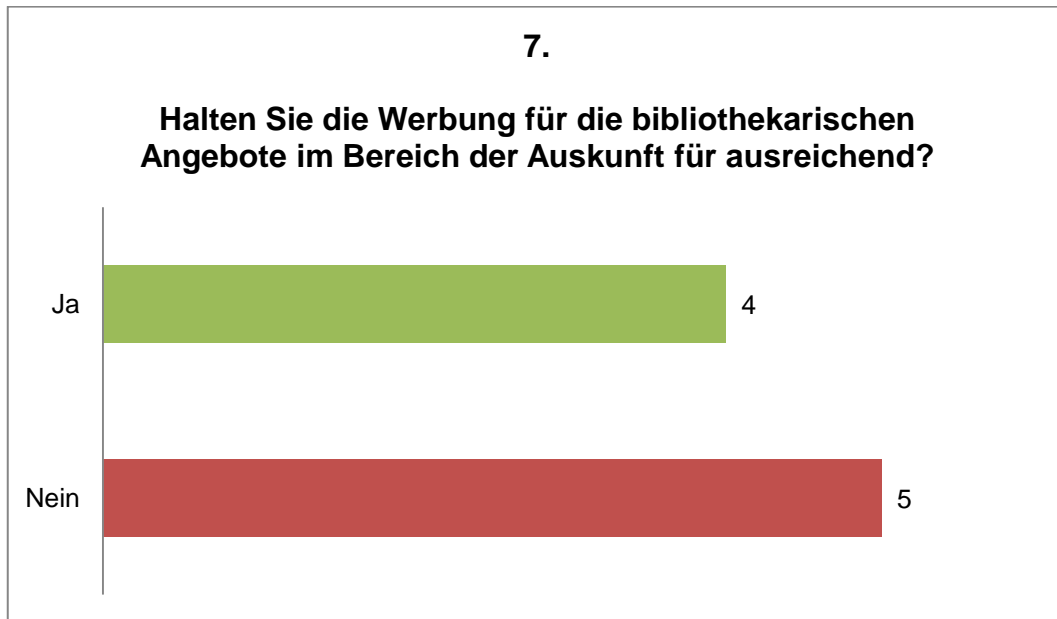


Abb.14: Verbesserungsmöglichkeiten der Auskunftswerbung

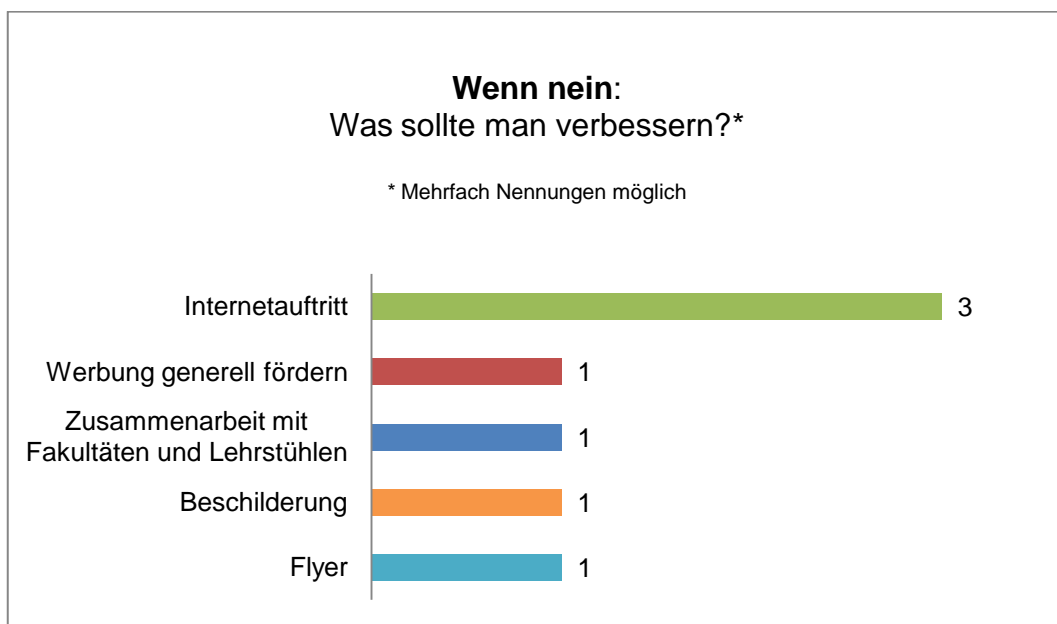


Abb. 15: Verbesserungsmöglichkeiten der Auskunftswerbung

An achter Stelle wurden Umstrukturierungen der Bibliotheken Gegenstand der Frage: „Hat Ihre Bibliothek schon einmal eine Umstrukturierung der Angebote oder der Personalverteilung im Bereich Auskunft in Erwägung gezogen?“ und „Wenn ja, welche?“

Dabei gaben sieben Bibliotheken an, eine Umstrukturierung bereits in Erwägung gezogen zu haben oder bereits durchgeführt zu haben, wie die Abbildung 16. zeigt. Bei der Angabe zu der erwogenen und umgesetzten Umstrukturierungen wurde die Einzelberatung von zwei Befragten in Form von „Book a Librarian“ und der „Wissensbar“ aufgeführt. Eine Bibliothek hat den Service bereits eingeführt und die andere gab an, sich derzeit im Planungsprozess des Angebots zu befinden, sowie die Auskunft schon in die Ausleihe integriert zu haben. Zwei Stimmen gaben an, das Informationsteam der Bibliothek vergrößert zu haben. In einer Bibliothek wurde die Arbeitsgruppe in der Auskunft von sieben auf fünfzehn Mitarbeitern erhöht, im anderen Fall wurde die dortige Mitarbeiterzahl von einem Mitarbeiter auf drei erhöht und die Auskunft in der Zentralbibliothek zur punktuellen Anlaufstelle der gesamten Universitätsbibliothek umfunktioniert. Eine weitere Bibliothek gab an, eine stundenweise Verteilung der Auskunftstätigkeit auf mehr Mitarbeiter in Erwägung zu ziehen. An anderer Stelle wurden Mitarbeiter aus der Medienabteilung und Fachreferenten in den Auskunftsdienst integriert. Außerdem gab eine Stimme an, die Einstellung der Lesesaal-Theke geplant zu haben und schlussendlich gab es die Angabe, dass die Auskunftsangebote grundsätzlich ausgeweitet werden sollen. Die Ergebnisse sind in Abbildung 17. dargestellt.

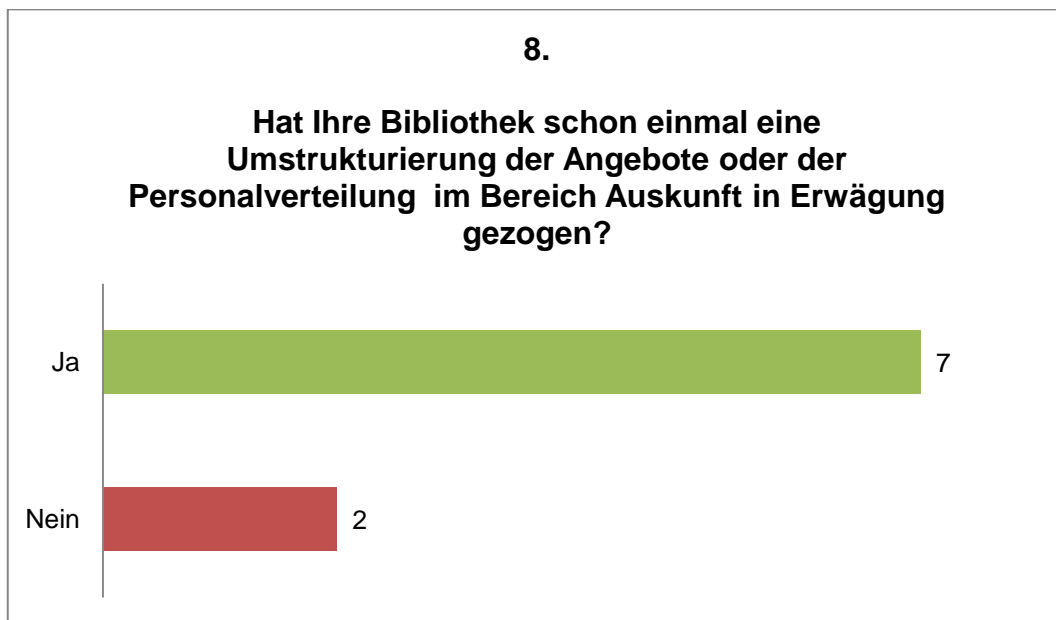


Abb. 16: Anzahl der erwogenen Umstrukturierungen im Bereich Auskunft

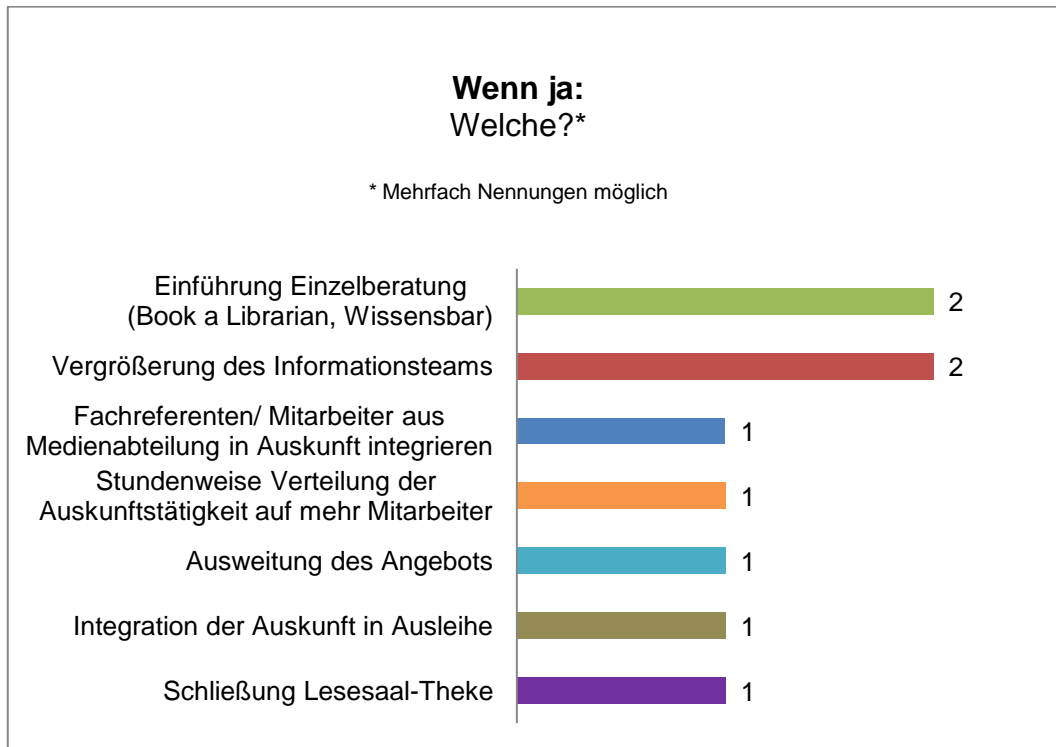


Abb. 17: Umstrukturierungsmaßnahmen im Bereich Auskunft

Die neunte Fragestellung thematisierte die persönliche Beratung in den Universitätsbibliotheken. Die Frage lautete: „Bietet Ihre Bibliothek explizit ausführliche, persönliche Beratungen für Ihre Kunden an?“ und „Wenn ja: Wo sind konkrete Informationen zu diesem Service verfügbar?“

Wie die Abbildung 18. zeigt, verneinten vier Bibliotheken die Frage, fünf Einrichtungen bieten allerdings eine Einzelberatung für ihre Kunden an. Die Informationen zu dem Service sind in drei Fällen auf der Internetseite zu finden, bei der vierten Bibliothek werden Informationen auf Anfrage gegeben, siehe Abbildung 19.

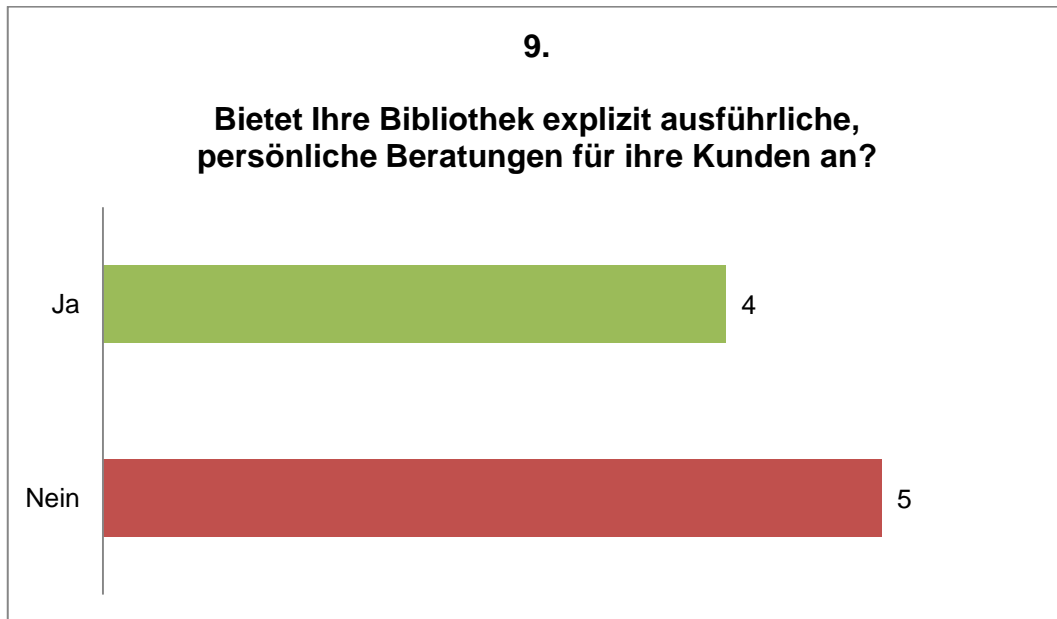


Abb. 18: Anzahl der Einzelberatungen in bayerischen Universitätsbibliotheken

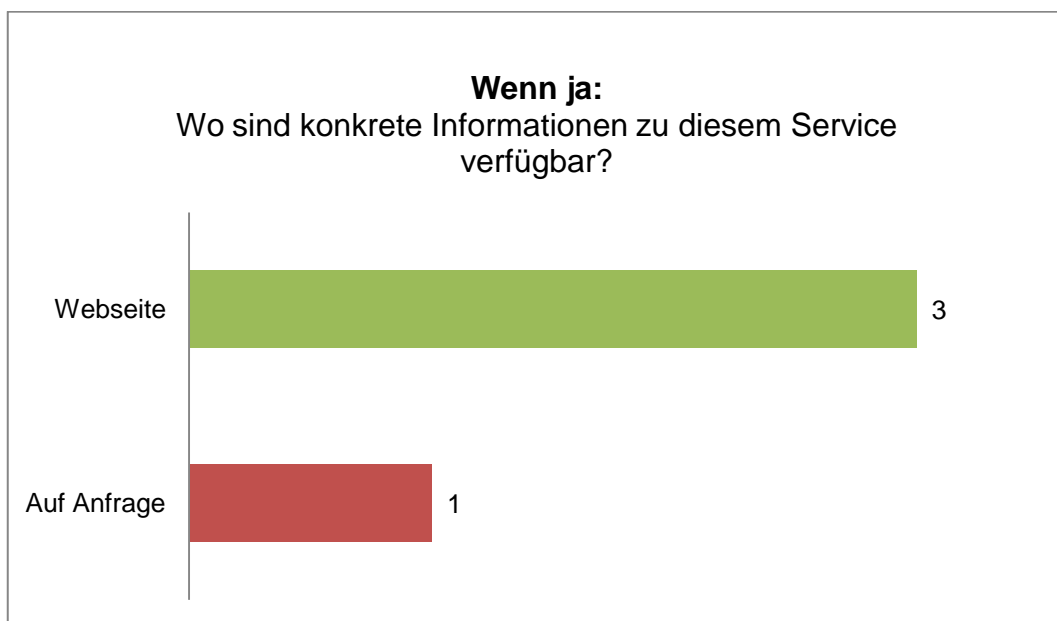


Abb. 19: Verfügbarkeit der Beratungsinformationen

Abschließend sollte ermittelt werden, wie die Bibliotheken den Bedarf ihrer Kunden hinsichtlich „Book a Librarian“ einschätzen. Dazu wurde die Frage gestellt, „Für wie wahrscheinlich halten Sie es, dass die Nutzer eine persönliche Beratung - „Book a Librarian“- in Anspruch nehmen würden, bei dem sie einen Bibliothekar für ca. 30-60 Minuten „buchen“ können?“

Die Abbildung 20. verdeutlicht die Ergebnisse. Sechs der Befragten halten es für sehr wahrscheinlich, dass die Benutzer dieses Beratungsangebot in Anspruch nehmen würden, nur drei Bibliotheken halten es für unwahrscheinlich.

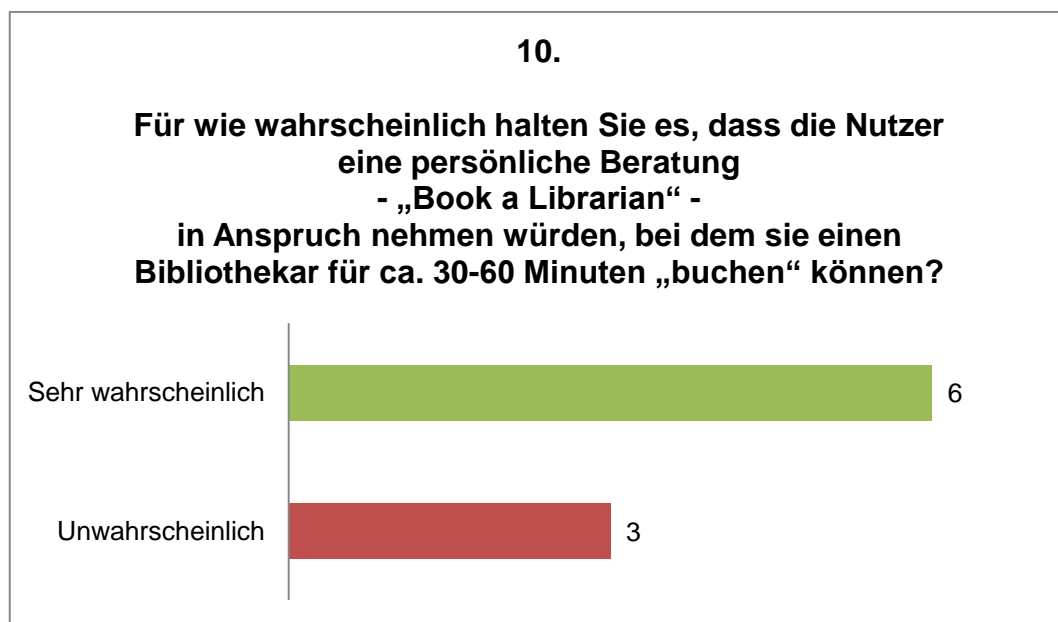


Abb. 20: Wahrscheinlichkeit der Frequentierung des Angebots „Book a Librarian“

5.3. Fazit

Der Rückgang der Auskunftsfra­gen und die Anzahl der anspruchsvollen Benutzeranliegen wurden bereits am Anfang dieser Arbeit mittels Stichproben und Forschungsergebnissen untersucht. Dieser war international und national vereinzelt außerordentlich hoch, die Stichproben der bayerischen Universitätsbibliotheken ergaben jedoch nur einen geringen Rückgang. Diese Ergebnisse decken sich mit den Beantwortungen der durchgeführten Umfrage, da der Großteil der Bibliotheken die Entwicklung des Fragenaufkommens und die anspruchsvollen Fragen als konstant beschreiben. Dabei ist es auffällig, dass die dokumentierten Ergebnisse mit dem Großteil der geschätzten Werte übereinstimmen und die Universitätsbibliotheken in Bayern überwiegend gleiche oder nur geringe Unterschiede im Auskunftsdienst verzeichnen. Allerdings wäre eine flächendeckendere Dokumentation der Nutzung wünschenswert, damit in Zukunft noch konkretere Daten zur langfristigen Analyse entstehen können.

Bei Betrachtung der beruflichen Qualifikationen der Auskunftsmitarbeiter wurde deutlich, dass der Einsatz von Bibliothekaren mit Diplom-, Bachelor- oder Masterabschluss knapp überwiegt, der Einsatz von anderen Qualifikationsebenen jedoch zunimmt und eine Umstrukturierung des Personaleinsatzes schon begonnen hat.

Zwei Drittel der Befragten waren der Ansicht, dass andere bibliothekarische Angebote die Nutzung der Auskunftstheke beeinflussen. Die Inanspruchnahme der Schulungen hat im Gegensatz zur Auskunftstheke in den letzten Jahren sukzessiv zugenommen, weshalb der Ausbau der Auskunftstheke und das gesamte Dienstleistungskonzept der Bibliotheken sich diesen neuen Strukturen anpassen sollte. Ansonsten besteht die Gefahr, die Personalressourcen in diesem Bereich nicht zeitgemäß und zielgruppenorientiert zu erhalten und zu fördern. Der Schulungsbereich zeigt auf, dass der Bedarf für die Informationsvermittlung besteht. Universitätsbibliotheken werden ihr digitales Angebot verstärkt ausbauen müssen, um einen Zugang zu ihren Nutzern zu erhalten und auf das bibliothekarische Angebot vor Ort aufmerksam zu machen. Durch die neueren Dienstleistungen, wie die Online-Auskunft, wird dem Nutzer zunehmend ein größeres Spektrum an Informationsmöglichkeiten geboten, bei dem die Möglichkeit einer Informationsüberflutung besteht. Aufgrund dessen ist es überaus wichtig dem Informationssuchenden aufzuzeigen, bei welchem Informationsbedürfnis welche Angebote besonders hilfreich sind.

Zwei Drittel der befragten Bibliotheksmitarbeiter halten die Hälfte aller Benutzer für unwissend. Es erscheint als nicht klar, zu welchen Fragestellungen und Problemen ein Bibliothekar hinzugezogen werden kann und wie ein Zugang zu einer fachlichen Beratung aussieht. Dies würde bedeuten, dass der Großteil der Kunden keinen Nutzen aus den angebotenen Dienstleistungen ziehen kann, weil die Informationen nicht ausreichend zielgruppenorientiert publik gemacht werden. Außerdem gaben mehr als die Hälfte der befragten Bibliotheken einen Mangel an Werbung an, was diese Schlussfolgerung unterstreicht. Somit wird eine unzureichende Ressourcennutzung im Bereich der Informationskompetenz deutlich. Würde das Marketing für die Auskunft und ihre Leistungen und Mitarbeiter optimiert werden, könnte ein erheblicher Mehrwert für die Kunden entstehen. Dabei bietet sich die Homepage als Plattform für entsprechende Maßnahmen an, aber auch die Zusammenarbeit der Bibliothek mit den Fakultäten und Lehrstühlen sollte gefördert werden, um die Universität einheitlich auf das Angebot aufmerksam zu machen, da der Service der Bibliothek der gesamten Universität zur Verfügung steht.

Da bereits 63% der befragten Bibliotheken eine Umstrukturierung der Auskunft in Erwägung gezogen haben, bestätigt dies die anfänglich aufgeführten Stimmen der Fachwelt, dass die Bibliothekslandschaft in Deutschland auf der Suche nach neuen Konzepten zur Optimierung der Auskunft ist. Die These der Verfasserin bestätigt sich in Hinsicht der zurückgehenden Nutzung zwar nicht, jedoch ist auch keine deutlicher Anstieg der Auskunftsfragen zu erkennen. Durch zielgruppenorientierte Angebote sollten die Bibliotheken aktiv auf ihre Kunden zugehen, da die passive Auskunftstheke nicht genügend Benutzer erreicht. Ergänzend dazu sollten neue Marketingmaßnahmen ergriffen werden.

Es bestätigt sich der Einsatz der Einzelberatung als Lösungsansatz. Da die Bibliotheken die Webseiten als Vermittlungsobjekt für bereits vorhandene Beratungen und andere Angebote angeben und sie als einflussreiche Form für die Werbung ansehen, deutet dies auf eine verstärkte Kundenorientierung auf digitale Informationsquellen hin. Da zwei Drittel der befragten Bibliotheken die Frequentierung einer Einzelberatung für sehr wahrscheinlich halten, unterstreicht dies die These der Verfasserin, dass durch „Book a Librarian“ ein Mehrwert in deutschen Universitätsbibliotheken erzeugt werden kann. Derzeit kann dieser durch die klassische Auskunftstheke nicht mehr ausreichend erzeugt werden.

6. Book a Librarian

6.1. Einführung

Wie in dem vorangegangenen Kapiteln bereits erläutert, wird in den wissenschaftlichen Bibliotheken dringend ein neues Auskunftsdienstkonzept benötigt, um den Kunden einen bestmöglichen Service zur Informationsvermittlung anbieten zu können und den Bibliotheksmitarbeitern eine Plattform zu geben, auf welcher sie ihr Fachwissen kundenorientiert an die Benutzer vermitteln können. In Folge dessen sollte ein qualitativer Mehrwert für die Bibliothek entstehen.

Der Vorteil der Einzelberatung ist, dass bei diesem Angebot der individuelle Bedarf des Nutzers identifiziert werden und in einen Anwendungskontext gesetzt werden kann. Für den Kunden wird eine direkte Transferleistung auf sein Informationsbedürfnis erzeugt. Aufgrund dessen werden die Auskunftsdienstleistungen auch als subjekt-orientiert bezeichnet³¹. Im Gegensatz zu der Online-Auskunft oder dem Schulungsangebot kann der Bibliotheksmitarbeiter einen direkten Zugang zu seinem Benutzer finden, da bei einem persönlichen Dialog auch die nonverbale Kommunikation eine wichtige Rolle innehat. Darüber hinaus fällt es vielen Menschen leichter Fragen oder Anmerkungen zu äußern, wenn sie in einem direkten Kontakt mit dem Antwortgebenden stehen. Dadurch bekommt der Dienstleistende ein direktes verbales und nonverbales Feedback, ob und wie die Informationsvermittlung bei dem Kunden Anklang findet. Zudem ist es für den Kunden durchaus positiv, dass die Auskunftsdienstleistungen so personalisiert werden und der Benutzer einen Bezug zwischen der Information und den Bibliothekaren aufbauen kann. Dadurch weiß der Kunde, an welche Stelle er sich bei einem erneuten Informationsbedürfnis wenden kann. Außerdem besteht bei dieser Art von Lernen die Möglichkeit, dass der Benutzer das Theoretische gemeinsam mit dem Bibliothekar in die Praxis umsetzen kann.

³¹ Vgl.: Rösch, H. (2013): Auskunft und Informationsdienst im Portfolio bibliothekarischer Dienstleistungen, S. 23

6.2. Best-Practice-Beispiele

6.2.1. University Library of The University of Texas-Pan

Die University Library of The University of Texas-Pan in den Vereinigten Staaten von Amerika, bietet den Service „Book a Librarian“ in optimaler Form an. Auf der Homepage der Bibliothek befindet sich ein zentraler Verweis auf das Angebot „Book a Librarian“, inklusive dem dazugehörigem Button, durch der Kunde direkt zu der Webseite der Dienstleistung geleitet wird. Das umständliche und möglicherweise irreführende Durchsuchen der Webseiten bleibt dem Kunden somit erspart. Außerdem können auf diesem Weg auch Kunden auf das Angebot aufmerksam werden, die sich die Homepage aus anderen Beweggründen angeschaut haben und die Beratung bis dahin nicht kannten.³²



Abb. 21: Bibliothekshomepage der University Library of The University of Texas-Pan³³

³² Vgl.: University Library of The University of Texas-Pan (o.J.): Homepage [elektronische Quelle]

³³ University Library of The University of Texas-Pan (o.J.): Homepage [elektronische Quelle]

Nachdem der Benutzer auf die Seite der Einzelberatung verlinkt wurde, erscheint ein Anmeldeformular mit allen relevanten Informationen des Angebots, sichtbar in Abbildung 23. Es wird erklärt, zu welchem Zweck dieser Service besteht und wie er in Anspruch genommen werden kann.³⁴

Book a Librarian

If you wish to have one-on-one research assistance from a librarian, please fill out the form below. When indicating a date and time please allow a minimum of five business days. You will be contacted by one of our professional librarians when the form is received. These sessions are on a first come, first served basis and are dependent upon the librarians' schedules. Click here for [Direct Booking](#). We look forward to assisting you.

Full Name:	<input type="text"/>
Phone Number:	<input type="text"/>
Email:	<input type="text"/>
Topic (Be Specific):	<input type="text"/>
Education Level:	<input type="text" value="Select..."/>
When are you available between 8:00 a.m. - 5:00 p.m.?	
Monday (ex. November 3, 11 a.m. - 2 p.m.):	<input type="text"/>
Tuesday:	<input type="text"/>
Wednesday:	<input type="text"/>
Thursday:	<input type="text"/>
Friday:	<input type="text"/>
Click on the Submit Button below to submit your request. We will send a confirmation as soon as we can. To start over again, you may click on the reset button.	
<input type="button" value="SUBMIT"/>	

Abb. 22: Buchungssystem der University Library of The University of Texas-Pan³⁵

³⁴ Vgl.: University Library of The University of Texas-Pan (o.J.): Buchungssystem [elektronische Quelle]

³⁵ University Library of The University of Texas-Pan (o.J.): Buchungssystem [elektronische Quelle]

Zudem werden die in der Einzelberatung arbeitenden Bibliothekare auf dem darunter aufgeführten „Direct Booking“ mit den jeweiligen Fachschwerpunkten vorgestellt. Zudem wird jeder Mitarbeiter mit einem Foto gezeigt, sodass es kein unpersönlicher Service für den Benutzer ist. Durch die persönlichen Darstellungen der Bibliothekare wird die Einzelberatung greifbarer und die Hemmschwelle des Nutzers sinkt, da ihm die Dienstleistung nicht mehr unbekannt ist und dieser einen ersten Eindruck erhalten hat. Außerdem ist ihm der Ansprechpartner für ein bestimmtes Fachgebiet dadurch bekannt.³⁶

Direct Booking

For quicker service, you can directly book a librarian session up to 2 hours before the appointment time. Just click on the librarian's name below and follow the instructions in the pop up window.



[Stefanie Lapka](#) - lapkasa@utpa.edu - 956-665-7046

Stefanie is the Head of Reference & Instructional Services. She strives to connect students to resources in meaningful and innovative ways. She is a subject expert in the areas of Chemistry, Clinical Lab Sciences, and Dietetics.



[David Mizener](#) - davem@utpa.edu - 956-665-7054

David is a reference/instruction librarian whose subjects include Mathematics, Business/Small Business, Education, Agriculture, and Criminal Justice. Click to see David's [Lib Guides](#).



[Carl Nelson](#) - cnelson@utpa.edu - 956-665-2753

Carl has been a reference/instruction librarian here at the university for five years. He orders materials for the Political Science, Anthropology, and Criminal Justice Collections. He is also advisor for the Anime and Video Game student organizations here on campus.

Abb. 23: „Direct Booking“ der University Library of The University of Texas-Pan³⁷

³⁶ Vgl.: University Library of The University of Texas-Pan (o.J.): Buchungssystem
[elektronische Quelle]

³⁷ University Library of The University of Texas-Pan (o.J.): „Direct Booking“ [elektronische Quelle]

6.2.2. Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg

Die Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg hat im November 2014 einen „Book a Librarian“-Service namens „UB Coach“ eingeführt. Dieses Beratungsangebot richtet sich an Studierende und Wissenschaftler und ermöglicht allen Angehörigen der Universität die Gelegenheit, sich online einen Beratungstermin zu buchen. Außerdem erhalten Interessierte eine Übersicht über das Bibliotheksangebot im Bereich des Auskunftsdienstes, um während des Buchungsvorganges das passende Themengebiet für die Beratungstermin auswählen zu können. Dazu zählen die Rubriken Recherche, Publizieren, Urheber-, Lizenz- und Verlagsrecht sowie Wissenschaftliches Arbeiten und Vernetzen.

Individuelle Beratung für Sie

Sie wünschen Beratung zu einem speziellen wissenschaftlichen Thema?

Buchen Sie Ihren individuellen und kostenlosen Beratungstermin. Unser Expertenteam steht Ihnen gern vor Ort in der UB zur Verfügung; die Beratung dauert in der Regel etwa 30 Minuten. Melden Sie sich zunächst mit Ihrer IdM-Kennung an und wählen dann Ihr Thema aus:



Recherche



Publizieren



Rechtsfragen



Wiss. Arbeiten und Vernetzen

Alle Termine sind schon ausgebucht oder es fehlt ein Thema? Dann schreiben Sie uns bitte an ub-infodesk@fau.de

Der kürzeste Weg zur Information ist unsere Online-Auskunft: ► <http://ub.fau.de/infodesk/>

Sie haben allgemeine Fragen zur Literaturrecherche und zur Literaturbeschaffung? Sie wollen sich über die elektronischen Angebote der Bibliothek informieren? Sie benötigen Informationen zu Ihrer FAUcard/Benutzerkarte bzw. zu Ihrem Benutzerkonto?

Die MitarbeiterInnen der zentralen Informationsstellen beraten Sie während der Servicezeiten persönlich und umfassend:

► <http://ub.fau.de/ub/informationsstellen.shtml>.

Wir bieten auch regelmäßig Schulungen an: ► <http://ub.fau.de/schulungen/index.php>.

Abb. 24: „UB Coach“ der Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg³⁸

³⁸ Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg (o.J.): UB Coach [elektronische Quelle]

Das Expertenteam besteht aus Bibliotheksmitarbeitern, die auf die konkreten Themengebiete spezialisiert sind. Jeder Mitarbeiter wird bei dem Aufrufen seines Faches kurz vorgestellt. Dabei erscheint zusätzlich ein Foto, wodurch die Präsentation der Mitarbeiter in der digitalen Welt an Persönlichkeit gewinnt und der Nutzer bereits ein Gesicht mit dem von ihm gewählten Fach verbinden kann.

Spezielle Datenbanken: Faktendatenbanken Wirtschaftswissenschaften

Möchten Sie für eine wissenschaftliche Arbeit eine empirische Auswertung durchführen? Suchen Sie nach passenden Daten für statistische Auswertungen? Mein Beratungsangebot deckt Faktendatenbanken im Fach Wirtschaftswissenschaften ab. Ich berate Sie u.a. zu folgenden Fragen: Welche wirtschaftswissenschaftlichen Faktendatenbanken sind für Sie wichtig? Welche Recherche-Strategien bieten sich an? Für die Vorbereitung benötige ich mindestens drei Tage vor unserem Termin eine detaillierte Beschreibung Ihrer Fragestellung.

Expertin zum Thema:

Stephanie Kolbe



Leiterin der Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Zweigbibliothek, Fachreferentin für Wirtschaftswissenschaften, Studium (Anglistik/Amerikanistik, Wirtschaftswissenschaften, Medienwissenschaft) in Jena. Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Zweigbibliothek, Raum 3.435, Lange Gasse 20, 90403 Nürnberg

Abb. 25: Fachauswahl des „UB Coach“³⁹

Nachdem der Kunde ein Fachgebiet ausgewählt hat wird er durch mehrere Ebenen geleitet, in denen das Thema untergliedert wird, um einen möglichst definierten Informationsbedarf festzulegen, auf den sich der oder diejenige Expertin vorbereiten kann. Dadurch wird eine möglichst hohe Qualität und Kundenorientierung gewährleistet. Ein potenzieller Weg zum Thema könnte wie folgt aussehen: Recherche - Geistes- und Sozialwissenschaften -Wirtschaftswissenschaften.⁴⁰

Nachdem der passende Beratungsinhalt gefunden wurde kann der Benutzer im dazu erscheinenden Kalender einen Termin auswählen. Dabei sind freie und schon besetzte Termine farblich gekennzeichnet. Um die Buchung ausschließlich für Universitätsangehörige zu gewährleisten, ist ein interner Login erforderlich.

³⁹ Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg (o.J.): UB Coach [elektronische Quelle]

⁴⁰ Vgl.: Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg (o.J.): UB Coach [elektronische Quelle]

UNSER KALENDER FÜR DEZEMBER 2014

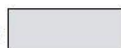
Sie müssen sich anmelden, um einen Termin buchen zu können. Bitte klicken Sie hier, und melden Sie sich mit Ihrer IdM-Kennung an: [Login](#)

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So

frei



beschäftigt



Nicht möglich



[Nächster Monat »](#)

Abb. 26: Buchungssystem des Services „UB Coach“⁴¹

In einem Telefonat mit der Leiterin der Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Zweigbibliothek und Ansprechpartnerin für das Angebot „UB Coach“ konnten Hintergrundinformationen zu dem Projekt gesammelt werden. Dieses ist an die „Wissensbar“ der Sächsischen Landesbibliothek - Staats- und Universitätsbibliothek Dresden⁴² angelehnt. Die Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg entschloss sich zu der Einführung des Angebots um die Dienstleistungen der Einrichtung zu komplettieren, da die Telefonauskunft und die Online-Auskunft für den Benutzer bereits zur Verfügung standen, jedoch fehlte eine persönliche fachliche Beratung für die Studenten und Mitarbeiter. Zwar konnten sich die Benutzer bei Informationsbedürfnissen an die Auskunftstheke wenden, doch die Bibliothek wünschte sich eine Komponente in ihrem Portfolio, die eine stärkere Nutzerorientierung in dem Auskunftsdienst aufweist, um komplexeren Kundenanfragen gerecht zu werden.

⁴¹ Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg (o.J.): UB Coach [elektronische Quelle]

⁴² Staats- und Universitätsbibliothek Dresden (o.J.): Wissensbar [elektronische Quelle]

Dabei sollte keine Barriere in Form der klassischen Auskunftstheke bestehen, sondern die Zielverfolgung mit dem Kunden an einem dafür ausgerichteten Arbeitsplatz erfolgen. Dadurch sind eine ruhige, konzentrierte Atmosphäre und eine gemeinschaftliche Arbeitsebene zwischen dem Benutzer und dem Bibliothekspersonal realisierbar. Aufgrund dessen findet die Einzelberatung in den Büros der Mitarbeiter statt, sodass diese den Inhalt der Sitzung im Voraus an ihrem Arbeitsplatz vorbereiten können. So mussten keine neuen räumlichen Ressourcen aufgebracht werden und die Mitglieder des Beratungsteams verlieren keine Arbeitszeit durch Raumwechsel und Organisationsprozesse. An der Auskunftstheke selbst wurden keine Umstrukturierungen vorgenommen. Für den Zugang des Services wurde eine neue Seite auf der Bibliothekshomepage geschaffen, auf welcher sich der Benutzer über das Konzept und die Online-Buchung informieren kann. Dabei erfolgte die elektronische Umsetzung des Buchungssystems mittels des Publishing-Systems „Wordpress“⁴³. An dem „Book a Librarian“-Dienst sind Fachreferenten, sowie zwei Bibliothekare beteiligt. Dabei wird keine explizite Qualifikationsebene präferiert, sondern die besonderen Kenntnisse in einem Fachbereich berücksichtigt. Als Werbemaßnahmen für das neue Bibliotheksangebot wurden die dazugehörigen Informationen zusätzlich zu der Bibliothekshomepage auf den Webseiten der Universität publik gemacht.⁴⁴ Des Weiteren wurden farbige Poster in den Lesesälen angebracht und die Mitarbeiter an der Auskunftstheke instruiert, die Nutzer bei schwierigeren Anfragen auf das Angebot „UB Coach“ hinzuweisen.⁴⁵

⁴³ WordPress (o.J.): Startseite [elektronische Quelle]

⁴⁴ Universität Erlangen-Nürnberg (o.J.): Der UB Coach informiert [elektronische Quelle]

⁴⁵ Kolbe, S. (2014) [telef. Gespräch]

7. Notwendige Umstrukturierungen zur Angebotseinführung

Um die dargestellten Konzepte in den Universitätsbibliotheken im Bibliotheksverbund Bayern einführen zu können, sind organisatorische, technische und personelle Umstrukturierungen notwendig. Dabei gibt es verschiedene Möglichkeiten und Ansätze.

Die erste Überlegung ist, ob die Bibliothek an der passiven Auskunftstheke festhalten möchte und die erforderlichen Personalressourcen für die Einzelberatung zusätzlich erübrigen kann oder ob die klassische Auskunftstheke aufgelöst wird. Bei der Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg besteht die Auskunftstheke beispielsweise weiterhin, da für die Einzelberatung einen fachlichen Schwerpunkt aufweist derzeit größtenteils Fachreferenten eingesetzt werden.

Als weiterer Lösungsansatz besteht die Möglichkeit, die Auskunftstheke zu erhalten, sie jedoch mit studentischen Hilfskräften oder sonstigen Mitarbeitern für die Erstinformation zu besetzen und die damit frei gewordenen Personalressourcen für „Book a Librarian“ zu nutzen. In diesem Fall sollten die Auskunftsthekenmitarbeiter entsprechend geschult werden, um primäre Auskünfte erteilen zu können. Der Bibliothekar sollte dabei in Reichweite bleiben, damit er bei komplexeren Informationsbedürfnissen punktuell hinzutreten kann und der Benutzer auch ohne Termin eine Beratung erhält. Sollte dieser sich in diesem Moment in einer Einzelberatung befinden, kann der Mitarbeiter an der Auskunftstheke auf diesen Service verweisen.

„Da wäre zunächst die Neuausrichtung der Auskunftstheke, zum Beispiel durch Besetzung mit studentischen Hilfskräften und Zusammenlegung mit anderen Beratungsdienstleistern wie IT- oder E-Learning-Services. Auf diese Weise entlastetes bibliothekarisches Personal kann dann mehr BenutzerInnen durch individuelle Beratungsdienstleistungen erreichen und/oder Zeit in die Vermittlung von Informationskompetenz stecken.“⁴⁶

⁴⁶ Christensen, A. (2013): A growing organism, S. 1 [elektronische Quelle]

Dass in der Bibliothekslandschaft durchaus schon Theken eingestellt und zentrale Informationspunkte ausgebaut wurden, zeigte sich in der Umfrage.

Die Integration der Auskunft in die Ausleihe wurde von den Befragten in gleicher Weise angegeben. Die Daten zeigen, dass diese Umstrukturierungen bereits Einzug in die bibliothekarische Praxis gehalten haben und einen Mehrwert erzeugen. Daher sind die aufgezeigten Änderungen der Auskunftskonzepte sehr realistisch und ohne zusätzlichen Personalaufwand umsetzbar. Es wird eine einmalige technische Maßnahme zur Erstellung der Internetseite zu „Book a Librarian“ und dem dazugehörigen Buchungssystem notwendig, die sich allerdings mit Systemen wie Wordpress mit einem überschaubaren Aufwand erstellen lässt und eine langfristige Investition in die bibliothekarischen Dienstleistungen darstellt. Da einige Bibliotheken aussagten, Informationen zu ihren persönlichen Beratungen auf der Webseite verfügbar zu machen, müssten die Inhalte nur neu platziert werden und dem Konzept angepasst werden.

Der Großteil der befragten Bibliotheken halten die Frequentierung von „Book a Librarian“ für sehr wahrscheinlich, weshalb die Erkennung und Schließung dieser Lücke im Dienstleistungsangebot äußerst wünschenswert wäre. Dazu müssten die interessierten Einrichtungen das Rad nicht neu erfinden, sondern könnten sich an den vorgestellten Realisierungen orientieren. Ideal wären dabei auch Kooperationen, um die Einzelberatung flächendeckend einzuführen und einen dauerhaften Erfahrungsaustausch und eine Weiterentwicklung des Angebots zu sichern.

Einen interessanten und ergänzenden Lösungsansatz zur Optimierung der Auskunftsdienstleistungen hat die Hochschulbibliothek Ingolstadt verfolgt.

Die ehemalige Auskunftstheke konnte durch den Einsatz eines Selbstbuchungspunktes zu einem ServicePoint umgestaltet werden, dessen Hälfte aus einer Auskunft mit dem Schwerpunkt auf der persönlichen Beratung besteht. Die andere Hälfte wurde mit einem IT-Service aus dem Universitätsrechenzentrum besetzt, da die Bibliothek zunehmend technische Anfragen erhielt. Somit kann nun der steigenden technischen und digitalen Nachfrage gerecht werden und die Bibliothekare können sich auf den Benutzungsbereich als „... Wichtigstes bibliothekarisches Kerngeschäft ...“⁴⁷ konzentrieren.

⁴⁷ Schneider, D. (2013): ServicePoint IT und Bibliothek, S. 4



Abb. 27: ServicePoint der Hochschulbibliothek Ingolstadt⁴⁸

Darüber hinaus wurde eine Arbeitsgruppe zur Erstellung von Service-Standards für einheitlich hohe Service-Qualität erstellt, die zusätzlich in die Hochschulziele integriert wurden und die als Leitlinien für einen achtungsvollen und fachkundigen Umgang dienen sollten.⁴⁹

⁴⁸ Schneider, D. (2013): ServicePoint IT und Bibliothek, S. 10

⁴⁹ Vgl.: Schneider, D. (2013): ServicePoint IT und Bibliothek

Service-Standards = Wir-Botschaften ...

Wir sind Partner unserer Kunden*.

Wir gehen offen auf unsere Kunden zu.
Wir helfen gerne.
Wir geben Hilfe zur Selbsthilfe.

Wir leben Respekt und Toleranz.

Wir handeln mit Respekt.
Wir möchten mit Respekt behandelt werden.
Wir schätzen Verschiedenheit.

Wir begeistern.

Wir bieten erstklassigen Service.
Wir steigern ständig unsere Qualität.
Wir handeln dynamisch.

Wir sind begeistert.

Wir arbeiten MITEINANDER.
Wir lieben, was wir tun.
Wir gestalten unsere Hochschule mit neuen Ideen.

Abb. 28: Service-Standards der Hochschulbibliothek Ingolstadt⁵⁰

Obwohl die Mitarbeiter des Rechenzentrums gezielt ausgewählt worden waren, gab es in der Anfangsphase durchaus Schwierigkeiten in der Kommunikation und der Arbeitsweise, was bei einem Aufeinandertreffen von Mitarbeitern unterschiedlicher Fachbereiche durchaus möglich sein kann. Um die Interaktion und das Verständnis füreinander zu stärken gab es Krisengespräche und Vorbildfunktionen, sowie einen gezielten, extern moderierten Workshop. In diesem wurden die Begrifflichkeiten der Kunden- und Serviceorientierung thematisiert und teambildende Methoden angewandt. Um den Stab der Bibliothek für diese Art von Dienstleistung kollektiv zu qualifizieren wurden zusätzlich Englischkurse veranstaltet und Lerntagebücher für die Datenbanken der Bibliothek und ein Wiki für die interne Kommunikation und die Prozessbeschreibungen geführt. Für die Zukunft plant die Bibliothek weitere Workshops und Fortbildungen, um die Weiterentwicklung des neu geschaffenen Services langfristig zu fördern und die Interaktion der Mitarbeiter zu stärken.⁵¹

⁵⁰ Schneider , D. (2013): ServicePoint IT und Bibliothek, S. 16

⁵¹ Vgl.: Schneider , D. (2013): ServicePoint IT und Bibliothek

Im Jahr 2011 hat die Hochschulbibliothek eine „Umfrage zur Servicequalität“ durchgeführt. Anhand dieser Daten kann ein Fazit zu den ersten zwei Betriebsjahren seit Einführung des ServicePoints gezogen werden. Dabei befanden 551 der Befragten den ServicePoint für wichtig, was 65% aller Teilnehmer ausmacht.⁵²

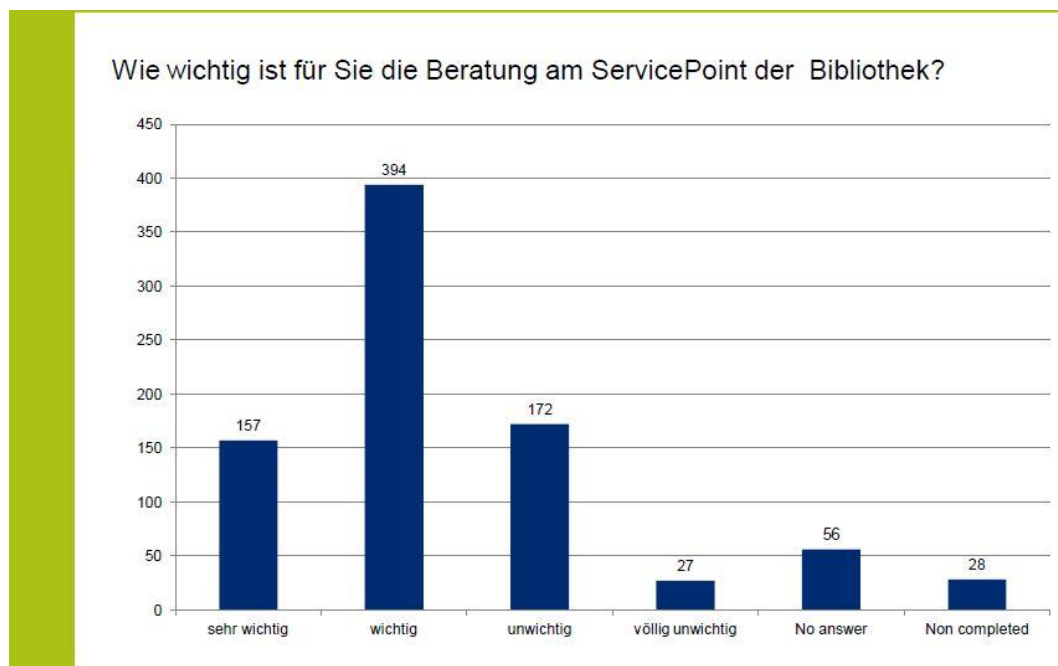


Abb. 29: Bedeutung des ServicePoints im Jahr 2011⁵³

Eine weitere Frage ergab, dass die Beratung am ServicePoint während des Semesters 2011 mit einem Anteil von 31% aller Befragten genutzt wurde.⁵⁴

⁵² Vgl.: Fachhochschulbibliothek Ingolstadt (2014): Jahresbericht 2011, S. 11 [elektronische Quelle]

⁵³ Fachhochschulbibliothek Ingolstadt (2014): Jahresbericht 2011, S. 11 [elektronische Quelle]

⁵⁴ Vgl.: Fachhochschulbibliothek Ingolstadt (2014): Jahresbericht 2011, S. 10 [elektronische Quelle]

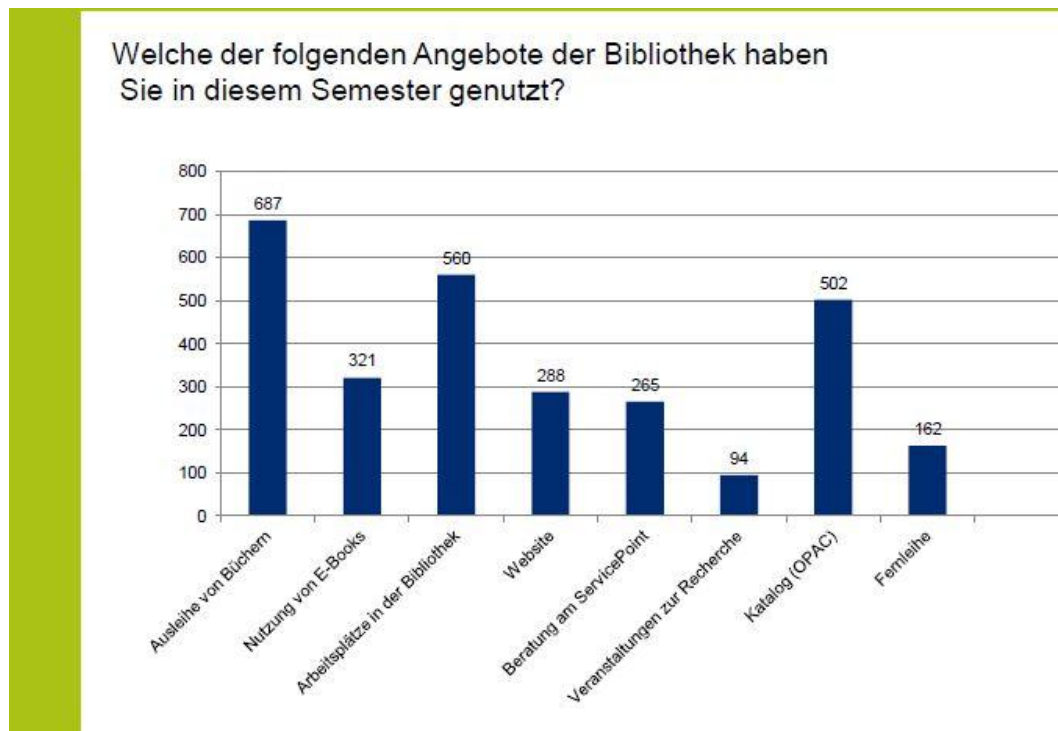


Abb.30: Nutzung des ServicePoints im Jahr 2011⁵⁵

Diese Statistiken verdeutlichen, dass der ServicePoint bei den Benutzern einen hohen Stellenwert hat und sich die Umstrukturierung der Ausleihtheke zu einem zielgruppenorientierten Beratungsangebot einen deutlichen Mehrwert im Service der Hochschulbibliothek erzeugt hat. Den Titel der Webseite „Bibliothek der Technischen Hochschule Ingolstadt - 100 % Information“⁵⁶ trägt die Einrichtung folglich zu Recht. Der Aspekt der steigenden technischen Fragen ist nicht zu unterschätzen. Wenn dieses Konzept mit dem Service „Book a Librarian“ ergänzt würde, stellt es eine nahezu ideale Dienstleistungsspanne für die Universitätsbibliotheken dar.

Die Hochschule Ingolstadt zeigt auf, wie elementar die Schulung der Auskunftsmitarbeiter ist, was oftmals vergessen wird.

Ebenfalls vorbildlich ist die Einführung von Service-Standards, die den Auskunftsgibenden als Richtlinie und Orientierung zur Verfügung stehen. Diese

⁵⁵ Fachhochschulbibliothek Ingolstadt (2014): Jahresbericht 2011, S. 10 [elektronische Quelle]

⁵⁶ Technische Hochschule Ingolstadt (2014): Bibliothek [elektronische Quelle]

Qualitätsstandards sollten bibliotheksübergreifend eingeführt werden, da in Deutschland keine einheitlichen Qualitätskriterien für den Auskunftsdienst vorliegen.⁵⁷

Durch die Benutzerumfragen zählt zu den Methoden des Qualitätsmanagements und ist in der Lage, den Mehrwert des neu eingeführten Services zu überprüfen.⁵⁸ Nur so kann ein Datenbild zu den Nutzungsgewohnheiten und dem Wissen der Kunden über die bibliothekarischen Dienstleistungen erzeugt werden und Rückschlüsse auf Änderungs- und Optimierungsmaßnahmen getroffen werden. Auch die fachliche Kommunikation wurde durch die Workshops gestärkt. Die Hochschulbibliothek Ingolstadt hat viel Engagement gezeigt, um eine langfristige Steigerung der Nachfrage nach dem Auskunftsdienst zu erzeugen und zu dem Wandel der Informationskultur beizutragen. Demnach erfüllt die Bibliothek alle Voraussetzungen, um eine „Professionalisierung“ der Auskunft zu erreichen.⁵⁹ Damit dient sie als Vorbild für andere wissenschaftlichen Bibliotheken. Wenn diese zukunftsweisenden Maßnahmen flächendeckend eingeführt werden, ist eine enorme Aufwertung des Auskunftsdienstes möglich.

⁵⁷ Vgl.: Heinrich, K. (2014): Quo vadis Auskunftsdienst, S.563

⁵⁸ Vgl.: Rösch, H. (2013): Auskunft und Informationsdienst im Portfolio bibliothekarischer Dienstleistungen, S. 33

⁵⁹ Vgl.: Rösch, H. (2013): Auskunft und Informationsdienst im Portfolio bibliothekarischer Dienstleistungen, S. 33

8. Marketing

8.1. Zielgruppenorientierung

„Lieber fragen unsere Benutzer einander als uns - kein neues Phänomen und an den PC-Arbeitsplätzen in den Katalogsälen schon lange zu beobachten. Und warum nicht uns? Weil das Herantreten an die Auskunft an sich schon bedeutet, ein Informationsdefizit kundzutun, von dem man befürchtet, dass man es besser nicht hätte?“⁶⁰

Dieses Zitat von Christensen macht deutlich, dass das Marketing im Bereich der Auskunftsdienstleistungen nicht zielgruppenorientiert genug ist, wenn bei den Benutzern solche Hemmungen im Bezug auf die Auskunft vorhanden sind.

Wie durch die Umfrage deutlich wurde, ist das Wissen der Nutzer in Bezug auf die Kompetenzen und Leistungen der Auskunftsmitarbeiter gering, wodurch keine Anreize entstehen an die Auskunft heranzutreten. Eine Lösung der Problematik sollte durch die Vermarktung der Angebote erfolgen, sodass die Nutzer über die Angebote informiert werden und dieses Wissen zu einer besseren Einschätzung der Bibliothekare und ihrer Kompetenzen beiträgt.

Die bibliothekarischen Angebote sollten aktiver auf die Benutzer zugeschnitten sein und nicht darauf warten, dass diese danach suchen. Dies wird aufgrund des Unwissens der Benutzer und der unzureichenden Werbung mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht eintreten. Es sollte versucht werden, in der Werbung für die Angebote den Studenten den Inhalt nach Informationsbedürfnissen transparent zu machen, damit diese sich angesprochen fühlen und mit einem Basiswissen an die Mitarbeiter herantreten können.

⁶⁰ Christensen, A. (2007): Auskunft 2.0, S. 173

8.2. Zugang zu der Dienstleistung

Der Zugang zur Einzelberatung erfolgt über das Online-Buchungssystem auf der Webseite der Bibliothek. Dies eignet sich besonders gut für den zielgruppenorientierte Zugang an, da die Kunden es durch die zunehmende Digitalisierung gewöhnt sind, den Großteil der Informationen im Internet finden zu können und deshalb als erstes an dieser Stelle suchen werden. Ein weiterer Vorteil dabei ist die externe Verfügbarkeit der Buchung und sie kann von jedem Internetzugang getätigt werden. Dadurch entspricht das Angebot den heutigen Ansprüchen der Zugänglichkeit und kann die breite Masse der Benutzer erreichen.

8.3. Werbung

Die Werbemaßnahmen für die Auskunftleistungen müssen aufgrund eines fehlenden Bekanntheitsgrades langfristig und effizient gesteigert werden. Dafür eignet sich in erster Linie die Homepage der Bibliothek. Diese wird bereits als bedeutende Informationsplattform angesehen, jedoch in Bezug auf die Auskunftsdienstleistungen noch nicht ausreichend genutzt. Die Deutsche Bibliotheksstatistik verzeichnete im Jahr 2013 für alle Universitätsbibliotheken des Bibliotheksverbunds Bayern eine Zahl von 241.625 aktiven Benutzern und 8.397.399 virtuelle Benutzer.⁶¹ Dies macht deutlich, wie wichtig die effiziente Nutzung der Homepages im Marketingprozess ist. Um möglichst viele Angehörige der Universität auf das Beratungsangebot aufmerksam zu machen, sollte zudem ein Eintrag auf der allgemeinen Universitätswebseite eingerichtet werden oder einen Link zu der dem Angebot auf der Bibliotheksseite erfolgen.

Da das Konzept „Book a Librarian“ über ein Online-Buchungssystem verfügt, sollten entsprechende Werbemaßnahmen auf der Homepage vorhanden sein. Eine sehr gute Möglichkeit wäre es, eine Anzeige des Services prägnant und sichtbar auf der Startseite der Bibliothekswebseite zu platzieren.

Diese Maßnahme ist für die Online-Auskunft heutzutage in so gut wie jeder Bibliothek Standard geworden, wie die Abbildung 31. zeigt. Es wäre daher äußerst

⁶¹ Vgl.: Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen (2014): Deutsche Bibliotheksstatistik [elektronische Quelle]

wertvoll, auch die persönliche Beratung und damit die gesamten Leistungen des Auskunftsdiensts derart publik zu machen. Es ist ein Ungleichgewicht der Dienstleistungen vorhanden, wenn der Online-Auskunft eine solche Öffentlichkeitspräsenz zugeschrieben wird, den persönlichen Beratungstätigkeiten der Bibliothek allerdings nicht. Eine solch geringe Präsenz wird dem Angebot nicht gerecht.



Abb. 31: „Fragen Sie uns“-Button der Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg⁶²

Wie die Abbildungen 32. Und 33. zeigen, ist die Integration einer solchen Service-Anzeige auf den Startseiten der Homepages in angloamerikanischen Ländern bereits an vielen Stellen etabliert. Da dies auf dem Großteil der amerikanischen, englischen und australischen Webseiten vorhanden ist, lässt die Schlussfolgerung zu, dass diese Maßnahme erfolgreich zu einer Nutzungssteigerung der Informationsdienste geführt hat und die Öffentlichkeitsarbeit im digitalen Rahmen bei den Benutzern Anklang findet.

⁶² Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg (o.J.): Startseite [elektronische Quelle]

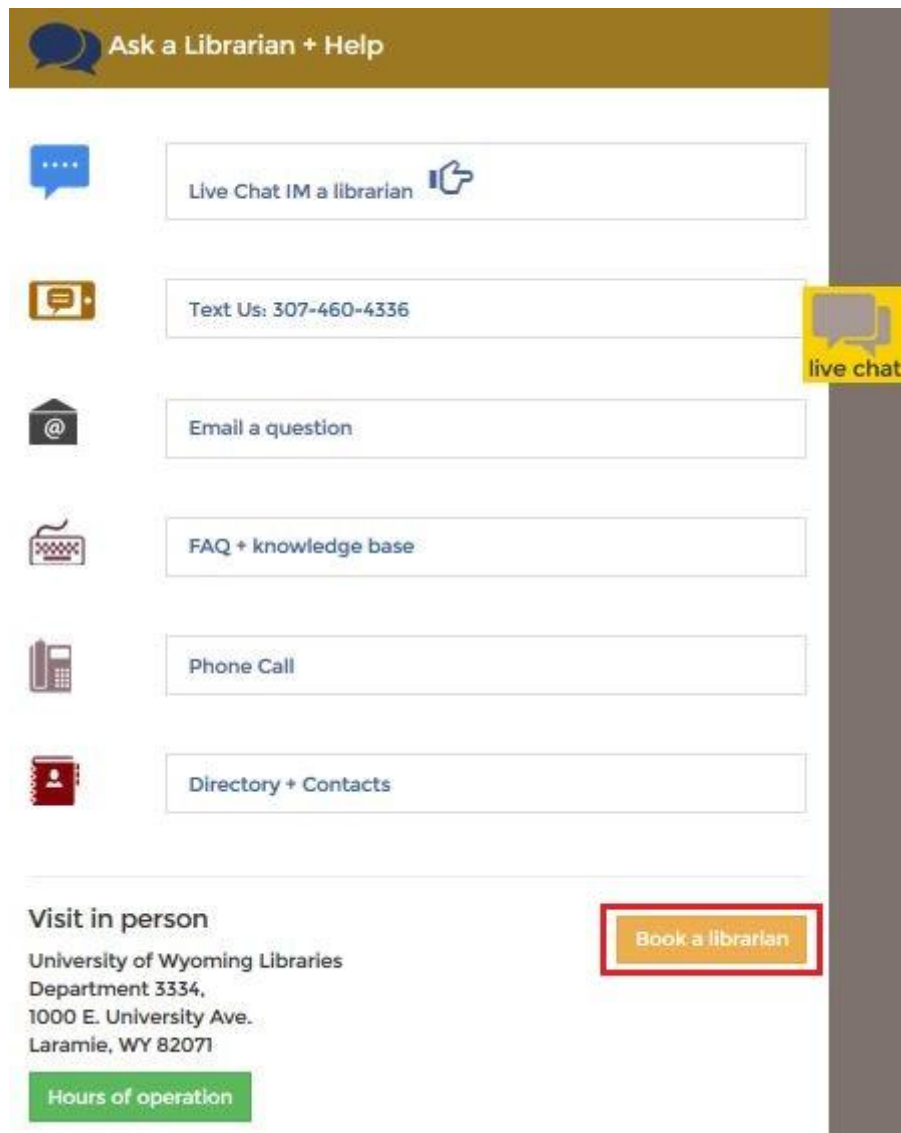


Abb. 32: „Book a Librarian“-Button der University of Wyoming Library, USA⁶³

⁶³ University of Wyoming Libraries (o.J.): Book a Librarian [elektronische Quelle]



Abb. 33: „Book a Librarian“-Anzeige der University of Leicester Libraries, Großbritannien⁶⁴

Eine andere Werbequelle ist die Zusammenarbeit mit Fakultäten und Lehrstühlen der Universität. Wenn mit diesen kooperiert wird, indem diese in ihren Lehrveranstaltungen und Arbeitsmaterialien auf das Beratungsangebot der Bibliothek hinweisen, kann ein vielseitiger Mehrwert erzeugt werden. Die Lehrbeauftragten werden im Bereich der fachlichen Informationsvermittlung entlastet, die Studenten und Angehörigen der Universität bekommen eine Plattform zur Steigerung der Informationskompetenz geboten und die Bibliothek erfährt eine ansteigende Benutzerzahl im Auskunftsbereich und kann den Bekanntheitsgrad der Bibliothek dadurch großflächig fördern.

Die bibliothekarische Auskunft sollte als Marketinginstrument angesehen werden und durch verstärkte Öffentlichkeitsarbeit und Werbemaßnahmen auch der „Generation Google“ zeigen, über welche Kompetenzen die Bibliothek verfügt.⁶⁵

⁶⁴ University of Leicester Libraries (2014): Homepage [elektronische Quelle]

⁶⁵ Höldrich, S. (2013): Auskunft muss nicht, Auskunft kann!, S. 288

9. Zusammenfassung und Ausblick

Die vorliegende Arbeit hat den Rückgang der Auskunftsanfragen in bayerischen Universitätsbibliotheken untersucht und erfasst, in wie weit das Beratungskonzept „Book a Librarian“ zu einer Optimierung der Auskunftsdienstleistungen eingesetzt werden kann. Es wurde eine Umfrage durchgeführt, da keine umfassenden Daten zur Nutzungstendenz der Auskunftstheke vorlagen.

Das Ergebnis war, dass nur wenige Bibliotheken das Fragenaufkommen dokumentieren, der Großteil der Einrichtungen es jedoch als konstant einschätzt. Dabei konnte kein Unterschied zwischen einfachen und komplexen Fragen festgestellt werden. Das erschreckende Fazit war dabei, dass zwei Drittel der Bibliotheken meinen, dass die Hälfte aller Nutzer nicht über die fachliche Kompetenz der Bibliotheksmitarbeiter Bescheid weiß. Erfreulich ist allerdings, dass bereits 78 Prozent der Bibliotheken eine Umstrukturierung der Auskunft in Erwägung gezogen haben, zu denen auch das Konzept „Book a Librarian“ gehört. Die Webseite wurde dabei als favorisierte Marketinggrundlage für zukünftige Konzepte angegeben. Eine bedeutende Erkenntnis der Umfrage war, dass 67 % aller befragten Bibliotheken die Frequentierung von „Book a Librarian“ für sehr wahrscheinlich halten.

Als Fazit kann festgehalten werden, dass die Universitätsbibliotheken durch die Einführung des Konzeptes die Stagnation der Auskunftsnutzung aufheben können. Dabei sollte das Internet als Marketinginstrument genutzt werden, da der Großteil der Zielgruppe dieses Informationsmittel zu nutzen scheint und auch die Bibliotheken ihre Angebote sukzessiv an die elektronischen Möglichkeiten anpassen.

Ergänzend dazu wird die Kundenorientierung vergrößert werden müssen, um eine große Masse an Benutzern über das Dienstleistungsangebot der Bibliothek, konkret im Bereich der Auskunft zu informieren und die fundierte Informationskompetenz der Kunden nachhaltig zu steigern. Dabei sollten die digitalen Möglichkeiten für eine Annäherung von Benutzer und Bibliotheksmitarbeitern genutzt werden und die derzeitigen Hemmungen der Informationssuchenden gegenüber den Bibliotheksmitarbeitern überwunden werden.

Die Bibliotheken sollten darüber hinaus die Kompetenz ihrer Mitarbeiter intern gezielt durch Workshops und Fortbildungen schulen und dadurch die Zielgruppen- und Dienstleistungsorientierung ihres Unternehmens steigern. Dabei stellen Qualitätsstandards eine gute Möglichkeit zur nachhaltigen Sicherung der Kompetenzen dar. In der zunehmend technischen Informationswelt wird es notwendig werden, die persönliche Beratung als eine Marktlücke zu erkennen entsprechend auszubauen. Es müssen Wege eingeschlagen werden, die bei dem Benutzer das Bewusstsein wecken, dass die Bibliothek eine leicht zugängliche und zeitgemäße Quelle zur Förderung der für das Studium oder für die Berufswelt erforderlichen Fähigkeiten anbietet.

Dabei sollte jede Bibliothek ihre eigene Angebotsnutzung und Rahmenbedingungen individuell analysieren, abschätzen und daraus ein Fazit für die notwendigen Umstrukturierungen ableiten. Die Arbeit im Verbund sollte zusätzlich angestrebt werden, um die Qualität der Auskunftsdienstleistung großräumig zu sichern und das Wissen über die Bibliotheksangebote in der Zielgruppe zu etablieren. Zudem kann so ein gegenseitiger Erfahrungsaustausch der Bibliotheken angeregt werden und die Institutionen haben die Möglichkeit, von erfolgreichen Optimierungsmaßnahmen anderer Einrichtungen zu profitieren. Somit kann ein Mehrwert für den Verbund, die einzelne Universitätsbibliothek und ihre Nutzer entstehen.

Die Auskunft wird dabei weiterhin ein Aushängeschild für die Information der Bibliothek bleiben, es wird lediglich eine Verschiebung in den digitalen Raum vollzogen werden müssen, um zeitgemäß zu bleiben.

Ein Zitat aus der bibliothekarischen Fachwelt soll diese Arbeit nun abschließen und zum Umdenken in der Bibliothekslandschaft beitragen. Es beschreibt, dass die Bibliothekswelt nicht in den nächsten Jahren eine Umstrukturierung der Auskunft erreichen wird, ein Umdenken jedoch auf lange Sicht notwendig sein wird. Nur so kann die Bibliothek eine attraktiver Bildungsquelle für ihren Kundenkreis bleiben:

*„We don’t think desks will become extinct over the next five years, but we do believe the profession will be experimenting with multiple reference models some of which will not require a traditional desk. Methods and modes of providing reference service will continue to change - and must, if we are to stay relevant to our users.“*⁶⁶

⁶⁶ ACRLLog (2007): Debating The Future Of The Reference Desk. [elektronische Quelle]

Danksagung

Ich möchte mich herzlich bei allen Universitätsbibliotheken bedanken, die so motiviert an der Umfrage zu „Book a Librarian“ teilgenommen haben und diese Datenerhebung somit erst ermöglicht haben. In vielen Einrichtungen war großes Interesse an der Thematik vorhanden und es wurden mir, trotz stellenweiser Zeitknappheit, durchgehend freundliche Rückmeldungen und ausführliche Zusatzinformationen erteilt.

Literaturverzeichnis

- ACRLog (2007): Debating The Future Of The Reference Desk. URL:
<http://acrlog.org/2007/03/26/debating-the-future-of-the-reference-desk/>
(18.12.2014)
- Bibliotheksverbund Bayern (2012): Auskunft professionell gestalten - strukturelle und konzeptionelle Aspekte.
URL: <http://www.bib-bvb.de/web/ksi/fortbildung-auskunft> (18.12.2014)
- Christensen, Anne (2007): Auskunft 2.0: Vom Wie und Wo der bibliothekarischen Antwort im Web 2.0*. in: *Bibliothek. Forschung und Praxis* 31, Heft 2, S. 172-176. URL:
https://www.b2i.de/fileadmin/dokumente/BFP_Bestand_2007/Jg_31-Nr_2/Jg_31-Nr_2_Aufsaeetze/Jg_31-2007-Nr_2-S_172-176.pdf
- Christensen, Anne (2013): A growing organism. Werkstattbericht zu einem Artikel über Auskunftsdienste. URL:
<http://xenzen.wordpress.com/category/auskunft/> (18.12.2014)
- Gantert, Klaus; Hacker, Rupert (2008): Bibliothekarisches Grundwissen. 8., vollst. neu bearb. und erw. Aufl. München, Saur.
- Hapke, Thomas (2014): Mehr als Google. Fachinformation finden – die Nadel im Heuhaufen und die TUHH-Bibliothek. URL:
<http://de.slideshare.net/thapke/mehr-als-google-fachinformation-finden-die-nadel-im-heuhaufen-und-die-tuhhbibliothek> (18.12.2014)
- Heinrich, Kirsten (2014): Quo vadis Auskunftsdienst?, in: *Forum Bibliothek und Information* 66, H. 7-8, S.563-565
- Hochschulbibliothek Ingolstadt (2014): Startseite. URL:
<http://www.thi.de/service/bibliothek.html?web=1%3Fprint%3D1%3Fprint%3D1> (18.12.2014)
- Hochschulbibliothekszenrum des Landes Nordrhein-Westfalen (2014): Deutsche Bibliotheksstatistik. Variable Auswertung. URL:
<http://www.bibliotheksstatistik.de/eingabe/dynrep/index.php> (18.12.2014)
- Hochschule Ingolstadt (2014): Bibliothek. URL:
<http://www.thi.de/service/bibliothek.html> (18.12.2014)
- Höldrich, Simone (2013): Auskunft muss nicht, Auskunft kann!, in: *Bibliotheksforum Bayern* 07, H. 4, S. 285-288.
URL: https://www.bibliotheksforum-bayern.de/fileadmin/archiv/2013-4/PDF-Einzelbeitr%C3%A4ge/BFB_0413_14_Hoeldrich_V03.pdf
- Kolbe, Stephanie (2014): Telefonat mit der Projektleiterin, Stuttgart, am 11.12.14

- Kolbe, Stephanie (2014): UB Coach, E-Mail an Stephanie Kolbe, 10.12.2014 00:23:00
- Krauß-Leichert, Ute (Hrsg.) (2007): Teaching Library - eine Kernaufgabe für Bibliotheken. Frankfurt am Main, Berlin, Bern, Wien [u.a.], Lang.
- Rösch, Hermann (2013): Die Bedeutung von Auskunft und Informationsdienst im Portfolio bibliothekarischer Dienstleistungen. Vortrag gehalten im Rahmen der Fortbildung Auskunft professionell gestalten - strukturelle und konzeptionelle Aspekte, 13.06.2013 in München (unveröff. Manuskript). URL: <http://www.bib-bvb.de/documents/11208/4db232a1-dff2-4039-908c-b6b87010579e>
- Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden (o.J.): Wissensbar. URL: <http://www.slub-dresden.de/service/wissensbar/> (18.12.2014)
- Schneider, D. (2014): Jahresberichte für eine Bachelorarbeit, E-Mail an Doris Schneider, 10.12.2014 17:00:00
- Schneider, Doris (2013): ServicePoint IT und Bibliothek: Kundenorientierte und kooperative Auskunft von Bibliothek und Rechenzentrum an der Hochschule Ingolstadt. Vortrag gehalten im Rahmen der Fortbildung Auskunft professionell gestalten - strukturelle und konzeptionelle Aspekte, 13.06.2013 in München (unveröff. Manuskript). URL: <http://www.bib-bvb.de/documents/11208/a38a7bba-d251-42eb-9314-c4edad0027dd>
- Simon, Ingeborg (2013): Remove the reference desk! Vortrag gehalten im Rahmen der Fortbildung Auskunft professionell gestalten - strukturelle und konzeptionelle Aspekte, 13.06.2013 in München (unveröff. Manuskript) URL: <http://www.bib-bvb.de/documents/11208/82e2821d-b267-470b-8025-41aff67f3339>
- Tannhof, Werner (2013): Bibliothekarische Auskunft vom Aussterben bedroht - Oder leben Totgeglaubte wirklich länger? URL: <http://wp.ub.hsu-hh.de/16014/bibliothekarische-auskunft-vom-aussterben-bedroht-oder-leben-totgeglaubte-wirklich-laenger-1/> (18.12.2014)
- Universität Erlangen-Nürnberg (o.J.): Der UB Coach informiert. UB Coach gestartet. URL: <https://www.fau.de/2014/10/31/news/universitaetsbibliothek-startet-persoennesliches-beratungsangebot/> (18.12.2014)
- Universitätsbibliothek Bayreuth (o.J.): Startseite. URL: <http://www.ub.uni-bayreuth.de/de/index.html> (18.12.2014)
- University Library of The University of Texas-Pan (o.J.): Book a Librarian. URL: http://portal.utpa.edu/utpa_main/daa_home/library_home/services/book_librarian (18.12.2014)

University Library of The University of Texas-Pan (o.J.): Homepage.

URL: http://portal.utpa.edu/utpa_main/daa_home/library_home
(18.12.2014)

University of Leicester Library (o.J.): Book a Librarian.

URL: https://www2.le.ac.uk/library/help/book-a-librarian/fg_base_view_p3
(18.12.2014)

University of Wyoming Libraries (o.J.): Homepage.

URL: <http://www-lib.uwyo.edu/> (18.12.2014)

Wordpress (o.J.): Homepage.

URL: <http://wpde.org/> (18.12.2014)

Zentrum für Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildung (o.J.):

Weiterbildungsprogramm für Beschäftigte in Bibliotheken und Informations-
einrichtungen. 1. Halbjahr 2014.

URL: <http://www.fbi.fh-koeln.de/zbiw/programm2014-1.pdf> (18.12.2014)

Anhang I: Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Stichproben der wissenschaftlichen Bibliotheken im Jahr 2010
Abb. 2	Entwicklung der Auskunftsanfragen in den Jahren 2008-2013
Abb. 3	Bibliothekarische Beratung der Universitätsbibliothek Bayreuth
Abb. 4	Informationsdienste der Fachreferenten der Universitätsbibliothek Bayreuth
Abb. 5	Gezählte Entwicklung der Auskunftsfra gen der letzten zehn Jahre
Abb. 6	Geschätzte Entwicklung des Fragenaufkommens der letzten zehn Jahre
Abb.: 7	Zahlenmäßige Erfassung der anspruchsvollen Fragen der letzten zehn Jahre
Abb. 8	Geschätzte Entwicklung der anspruchsvollen Fragen der letzten zehn Jahre
Abb. 9	Berufliche Qualifikationen der Auskunftsmitarbeiter
Abb. 10	Veränderung der Auskunftstheke durch andere Angebote
Abb. 11	Auflistung der beeinflussenden Angebote
Abb. 12	Anzahl der über das Auskunftsangebot informierten Benutzer
Abb. 13	Anzahl der über eine fachliche Beratung informierten Benutzer
Abb. 14	Bewertung der Auskunftswerbung
Abb. 15	Verbesserungsmöglichkeiten der Auskunftswerbung
Abb. 16	Anzahl der erwogenen Umstrukturierungen im Bereich Auskunft
Abb. 17	Umstrukturierungsmaßnahmen im Bereich Auskunft
Abb. 18	Anzahl der Einzelberatungen in bayerischen Universitätsbibliotheken
Abb. 19	Verfügbarkeit der Beratungsinformationen

Abb. 20	Wahrscheinlichkeit der Frequentierung des Angebots „Book a Librarian“
Abb. 21	Bibliothekshomepage der University Library of The University of Texas-Pan
Abb. 22	Buchungssystem der University Library of The University of Texas-Pan
Abb. 23	„Direct Booking“ der University Library of The University of Texas-Pan
Abb. 24	„UB Coach“ der Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg
Abb. 25	Fachauswahl des „UB Coachs“
Abb. 26	Buchungssystem des Services „UB Coach“
Abb. 27	ServicePoint der Hochschulbibliothek Ingolstadt
Abb. 28	Service-Standards der Hochschulbibliothek Ingolstadt
Abb. 29	Bedeutung des ServicePoints im Jahr 2011
Abb.30	Nutzung des ServicePoints im Jahr 2011
Abb. 31	„Fragen Sie uns“-Button der Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg
Abb. 32	„Book a Librarian“-Button der University of Wyoming Library, USA
Abb. 33	„Book a Librarian“-Anzeige der University of Leicester Libraries, Großbritannien

Anhang II: Deutsche Bibliotheksstatistik

DBS - Variable Auswertung

Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS) - Variable Auswertung

			2008	2009	2010	2011	2012	2013
			Nr. 175	Nr. 175	Nr. 175	Nr. 175	Nr. 175	Nr. 175
Nr.	Bibliothek	Name	Auskunftsa nfragen	Auskunftsa nfragen	Auskunftsa nfragen	Auskunftsa nfragen	Auskunftsa nfragen	Auskunftsa nfragen
3	Bayreuth UB	Universitätsbibliothek Bayreuth	16.038	15.238	14.478	13.778	13.089	11.798
6	München UB	Universitätsbibliothek München	36.472	39.169	31.527	28.569	33.843	29.561
7	München UB BW	Universität der Bundeswehr München. Universitätsbibliothek	60.138	66.010	55.448	45.203	44.245	23.944
8	München UBTU	Technische Universität München. Universitätsbibliothek	15.118	19.204	19.000		13.379	14.066
9	Passau UB	Universitätsbibliothek Passau	16.960	16.134	18.151	17.203	17.512	18.598
11	Würzburg UB	Universitätsbibliothek der Julius-Maximilians-Universität	40.007	37.290	38.343	38.776	33.068	28.495

Zusammenfassung Ihrer Auswertung

Länderbezug / DBS-ID:

Deutschland
Wissenschaftliche Universitäts- und Hochschulbibliotheken (03)

2013

Fragebogen:

175. Auskunftsanfragen

Berichtsjahr:

Alle (einschränken)

Fragebogenfelder:

System (UB):

Stand: 10.12.2014

www.bibliothekstatistik.de

(c) hbz 2014

Anhang III: Umfrage

Umfrage zu den Auskunftsdienstleistungen und deren Nutzung an den Universitätsbibliotheken in Bayern

Die Umfrage enthält zehn Fragen, bei den Fragen 3., 4., 7. und 8. Waren Mehrfachnennungen möglich. Sie hatte zum Ziel, die Nutzung der Auskunftsdienstleistungen, die Kenntnisse der Benutzer, Ansätze zur Umstrukturierung und die Entwicklung der Auskunft zu analysieren.

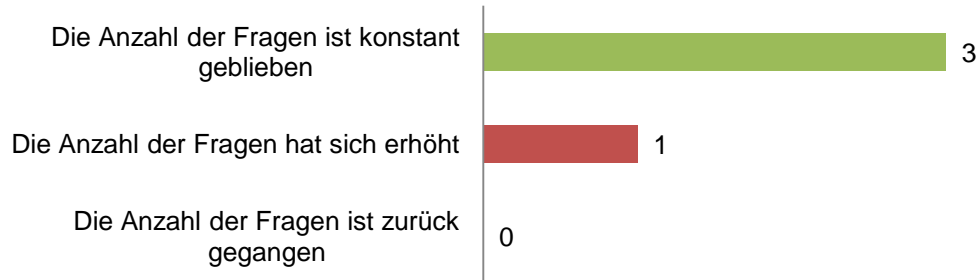
Neun Universitätsbibliotheken des Bibliotheksverbundes Bayern haben an der Umfrage teilgenommen. Jede Bibliothek erhielt eine Stimme in Form eines Mitarbeiters.

1.

**Werden in Ihrer Bibliothek die Fragen an der/n
Auskunftstheke/n gezählt?**

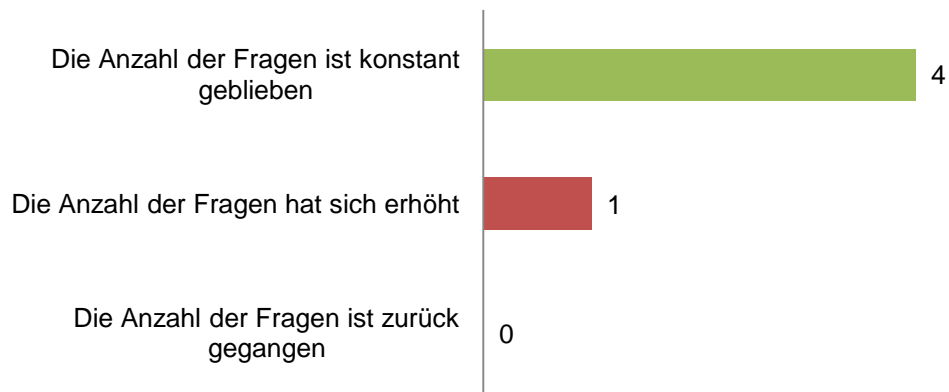
Wenn ja:

Wie war die Entwicklung in den letzten 10 Jahren?



Wenn nein:

Wie würden Sie die Entwicklung des Fragensaufkommens
der letzten 10 Jahre einschätzen?



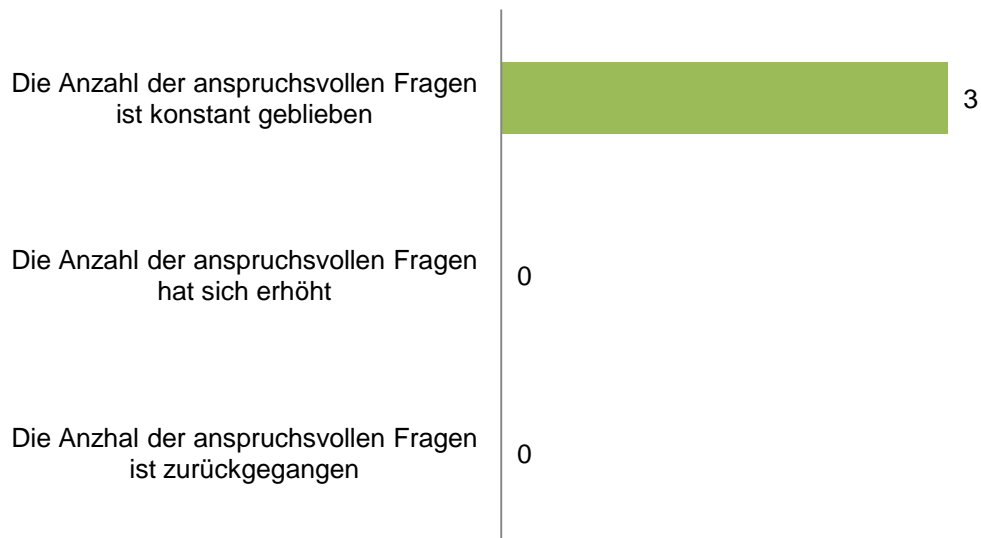
2.

Wurden in Ihrer Bibliothek die Fragen nach Kategorien* in den letzten 10 Jahren zahlenmäßig erfasst?

Wenn ja:

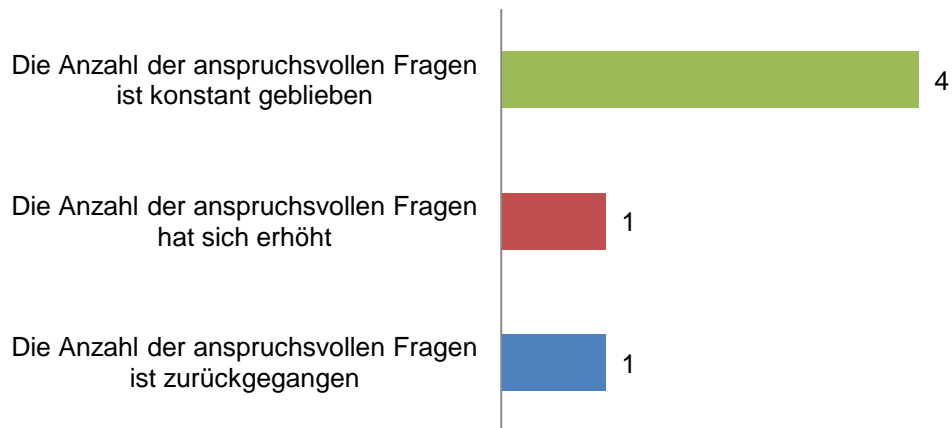
Wie hat sich der Anteil der anspruchsvollen Fragen** entwickelt?

* Orientierungsfragen, Faktenfragen, thematische Fragen, Fragen zur Recherche



Wenn nein:

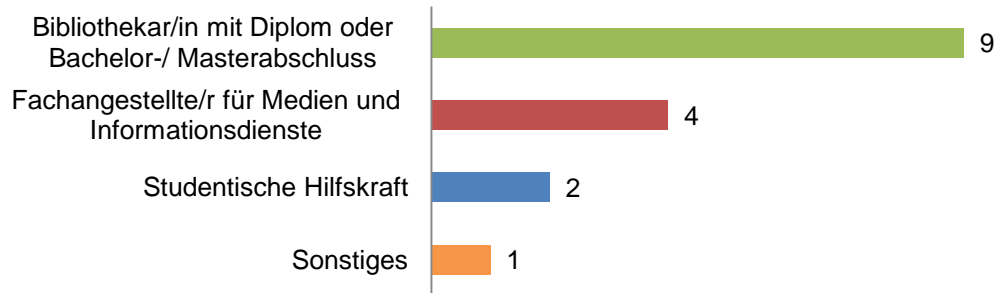
Wie würden Sie die Entwicklung einschätzen?



3.

Welche beruflichen Qualifikationen haben die an der/n Auskunftstheke/n eingesetzten Mitarbeiter?*

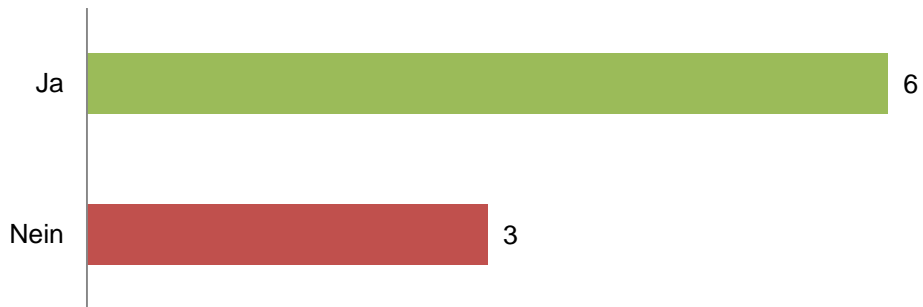
* Mehrfach Nennungen möglich



4.

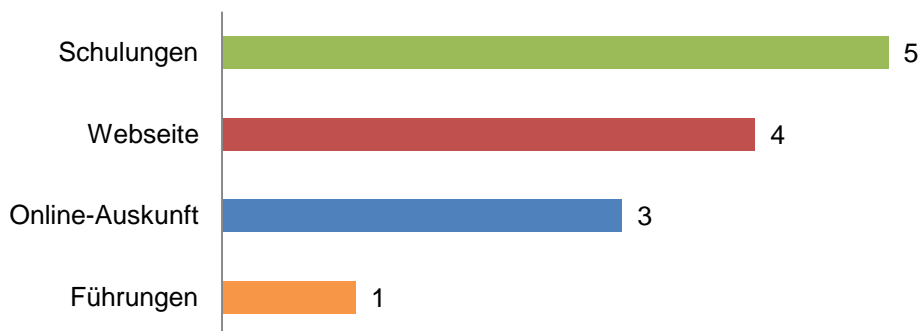
Meinen Sie, dass andere Angebote in Ihrer Bibliothek die Frequentierung der Auskunftstheke verändern?*

* Online-Auskunft, Schulungen, FAQs etc.



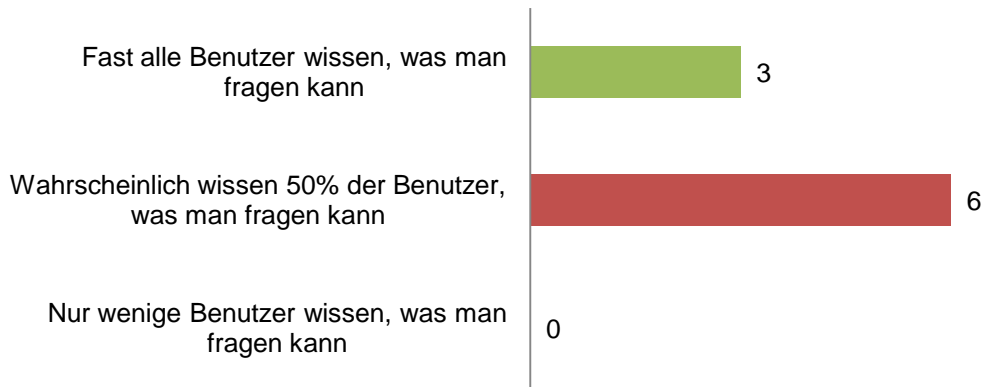
**Wenn ja:
Welche?***

* Mehrfach Nennungen möglich



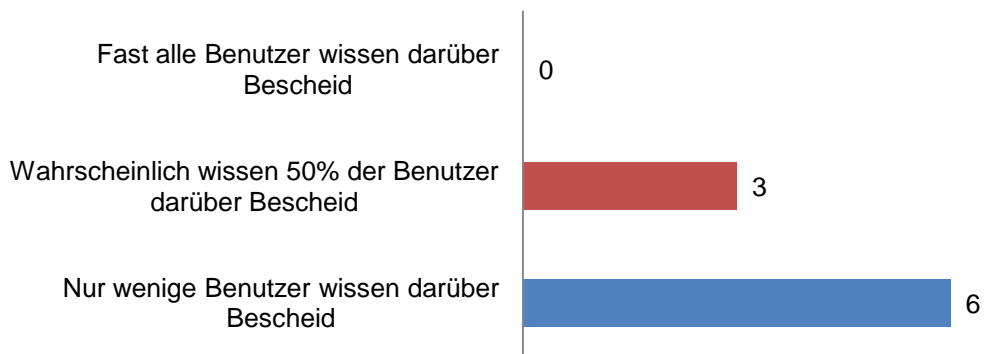
5.

Wie hoch schätzen Sie die Anzahl der Benutzer, die wissen, was sie Bibliothekare vor Ort fragen können?



6.

Wie hoch schätzen Sie die Anzahl der Benutzer, die wissen, an wen sie sich für eine ausführliche fachliche Beratung wenden können?



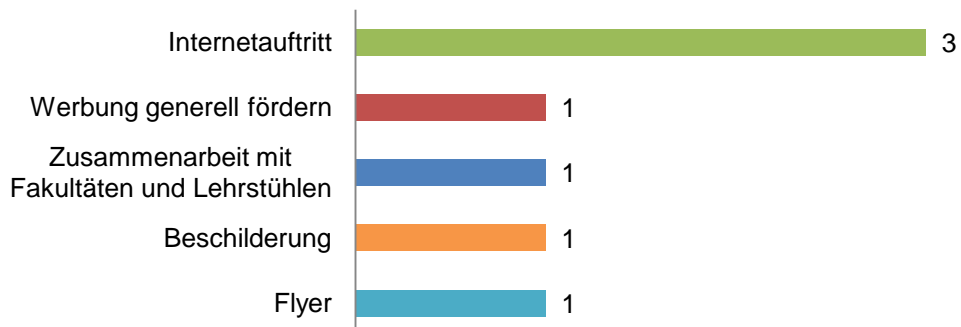
7.

Halten Sie die Werbung für die bibliothekarischen Angebote im Bereich der Auskunft für ausreichend?



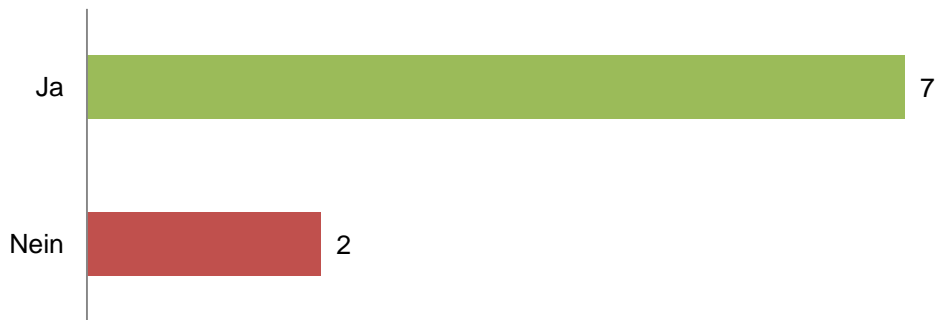
Wenn nein:
Was sollte man verbessern?*

* Mehrfach Nennungen möglich



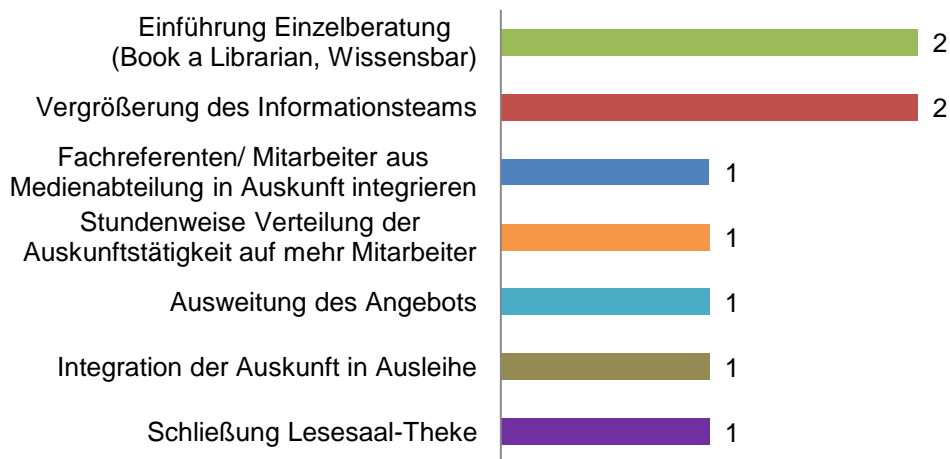
8.

Hat Ihre Bibliothek schon einmal eine Umstrukturierung der Angebote oder der Personalverteilung im Bereich Auskunft in Erwägung gezogen?



**Wenn ja:
Welche?***

* Mehrfach Nennungen möglich



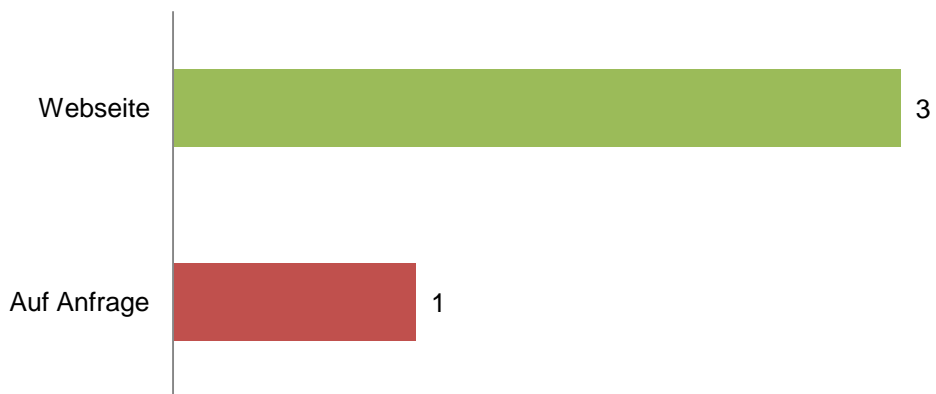
9.

**Bietet Ihre Bibliothek explizit ausführliche,
persönliche Beratungen für ihre Kunden an?**



Wenn ja:

**Wo sind konkrete Informationen zu diesem Service
verfügbar?**



10.

**Für wie wahrscheinlich halten Sie es, dass die Nutzer
eine persönliche Beratung
- „Book a Librarian“ -
in Anspruch nehmen würden, bei dem sie einen
Bibliothekar für ca. 30-60 Minuten „buchen“ können?**

